

Opinnäytetyö (AMK)

Tietoliikenne ja sähköinen kauppa

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2010

Sini-Maria Liimatainen

”LOKISTA VASKIIN”

– Loki-kirjastojen palvelukysely



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sini-Maria Liimatainen

”LOKISTA VASKIIN” – Loki-kirjastojen palvelukysely

Opinnäytetyön aiheena oli Loki-kirjastojen (Lounaiset kirjastot) palvelukysely, jonka tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Loki-kirjastojen tarjoamiin palveluihin. Loki-kirjastoihin kuuluivat palvelukyselyn toteuttamishetkellä Askaisten, Lemun, Maskun, Merimaskun, Mynämäen, Naantalin, Nousiaisten, Raision, Ruskon, Rymättylän, Taivassalon, Vahdon ja Velkuan kirjastot. Tarkoituksena oli myös selvittää asiakkaiden kirjastonkäyttötottumuksia yli kuntarajojen.

Loki-kirjastojen palvelukyselyn suunnitteluun osallistuivat Loki-kirjastojen edustajat keväällä 2008, jolloin Loki-kirjastot olivat aloittelemassa entistä laajempaa yhteistyötä Turun ja Liedon kirjastojen kanssa. Kyselyn toteuttamisen taustalla oli halu saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokivat Loki-kirjastojen yhteiset palvelut ja kuinka hyvin Loki-yhteistyö tunnettiin. Haluttiin myös selvittää, miten tärkeiksi mitkäkin palvelut asiakkaiden keskuudessa koettiin. Kysely toteutettiin sekä internetissä että paperiversiona kaikissa Loki-kirjastoissa paikan päällä toukokuun alussa vuonna 2008 ja siihen saatiin yhteensä 726 vastausta.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tarkasteltiin kirjastopalveluita nimenomaan asiakastyytyväisyyden näkökulmasta. Lisäksi pohditiin verkostoitumisen merkitystä yleisille kirjastoille ja kirjastoyhteistyön yleisiä tavoitteita ja haasteita.

Palvelukyselyn tulokset analysoitiin tilastollisin menetelmin internetpohjaisella palautteenhallinta- ja tiedonkeruuohjelmisto Digiumilla. Lisäksi kutakin kysymystä on analysoitu sekä sanallisesti että havainnollistettu kuvaajalla.

Tulokset vahvistivat jo aiemmissa vastaavissa tutkimuksissa muodostunutta käsitystä siitä, että kirjastopalveluihin ollaan kaiken kaikkiaan varsin tyytyväisiä ja perinteinen lainaustoiminta on säilyttänyt asemansa tärkeimpänä kirjastonkäytön muotona. Kokoelmien kattavuus ja henkilökunnan ammattitaito nousivat tärkeimmiksi kirjaston valintaperusteiksi. Lisäksi tulokset osoittivat, että Loki-palvelut tunnettiin hyvin ja sekä palveluja että niiden kehittämistä pidettiin tärkeänä. Kävi myös ilmi, että kirjastoja käytettiin suhteellisen paljon ylitse kuntarajojen, mikä on hyvä edellytys yhteistyön laajenemiselle.

ASIASANAT:

asiakastyytyväisyys, kirjastopalvelut, verkostoituminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Telecommunication and e-Business | Information and Library Sciences

June 2010 | 44 pages

Instructor: Ritva Hyttinen

Sini-Maria Liimatainen

“From Loki to Vaski” – Loki Library Questionnaire

The aim of this study is to examine customer satisfaction of the Loki libraries' customers. Loki library system is a co-operation between the libraries of Askainen, Lemu, Masku, Merimasku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Raisio, Rusko, Rymättylä, Taivassalo, Vahto and Velkua, situated as neighboring cities in the South-Western Finland. The goal of this study was also to find out what other Loki libraries than the library of their home city were used by the customers.

The Loki Library Questionnaire was a result of several meetings between representatives of each Loki library and me during the spring 2008. In the background was an urge to get information of how customers saw the current services and how widely the Loki co-operation was known. The aim was also to find out which of the services the customers considered important and which services less important. The questionnaire was executed as an internet survey and also as a traditional paper survey done in the Loki libraries in May 2008. Loki Library Questionnaire got 726 answers.

Theoretical part of this study deals with library services through the viewpoint of customer satisfaction. Study also concentrates on the co-operation of the public libraries and the objectives and challenges of that co-operation.

The results of the questionnaire were analyzed statistically with Digium and Excel programs. The results were represented in written form along the charts.

The results of the Loki Library Questionnaire confirmed the information gathered in previous questionnaires, that the customers are satisfied on the library services provided by the Loki-libraries. The results also indicate that the traditional library services are still the most important for the customers, who appreciate also wide collection of library material and expertise of the library staff. The results show that the Loki co-operation was well known by the customers and the customers also hoped that the Loki co-operation shall be developed further. The results also indicate that the customers used quite frequently the services of the other Loki-libraries than that of their home city, which is a good thing considering the widening of the co-operation of the libraries.

KEYWORDS:

customer satisfaction, library services

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 PALVELEVA KIRJASTO	6
2.1 Perustana asiakaslähtöisyys	8
2.2 Palvelun laadun mittaaminen	9
3 KIRJASTOJEN VÄLINEN YHTEISTYÖ ELI VERKOSTOITUMISEN MERKITYS YLEISILLE KIRJASTOILLE	12
3.1 Yleisten kirjastojen kimpat	13
3.2 Kirjastoyhteistyön tavoitteet	14
3.3 Kirjastoyhteistyön haasteet	15
3.4 Kohti tiiviimpää kirjastoyhteistyötä	17
4 LOKI-KIRJASTOJEN PALVELUKYSELY	19
4.1 Palvelukysely tutkimusmenetelmänä	19
4.2 Tutkimuksen toteutus	20
4.3 Kyselyyn vastaajien demografiset piirteet	23
4.4 Loki-kirjastojen käyttö	25
4.5 Loki-kirjastojen saamat arvosanat	29
4.6 Kirjaston valinnan perusteet	31
4.7 Kirjaston palvelujen käyttö	33
4.8 Kirjastojen välinen yhteistyö	35
4.8 Mobiilipalvelu	37
4.9 Avoimet kommentit	38
5 POHDINTAA JA YHTEENVETO	39
LÄHTEET	44

LIITTEET

Liite 1. Loki-kirjastojen palvelukysely, kysymyslomake

KUVIOT

Kuvio 1. Mistä tekijöistä laatu muodostuu	10
Kuvio 2. Kyselyyn vastaajien kotikunnat	23
Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma	24
Kuvio 4. Vastaajien elämäntilanne	25

Kuvio 5. Loki-kirjastojen käyttö	26
Kuvio 6. Loki-kirjastojen käyttö yli kuntarajojen	27
Kuvio 7. Raison kirjaston käyttö kunnittain	28
Kuvio 8. Kirjastojen käyttötiheys	29
Kuvio 9. Loki-kirjastojen arvosanat	31
Kuvio 10. Kirjaston valintaperusteet	32
Kuvio 11. Kirjaston palvelujen käyttö	34
Kuvio 12. Kirjaston verkkopalveluiden käyttö	35
Kuvio 13. Kirjastoyhteistyön tunteminen	36
Kuvio 14. Kirjastojen yhteispalvelujen tärkeys	37
Kuvio 15. Mobiilipalvelun hyödyntämishalukkuus	38

1 Johdanto

Kirjastot ovat aina olleet Suomessa kiinteä osa yhteiskunnan kehitystä. Kirjastojen välisen yhteistyön kehittäminen on ehto sille, että kirjastopalvelut säilyvät käyttäjien silmissä korkeatasoisina. Kirjastojen verkottuminen kirjastokimpoiksi mahdollistaa tiiviimmän yhteistyön ja yhtenäistää kirjastopalveluja. Kirjastojen välisen yhteistyön uutena haasteena on kirjastokimppojen kehittäminen vielä tiiviimmän yhteistyön seutukirjastoiksi.

Lainamäärien kasvu ja väheneminen ovat kirjastonkäytön suosion perinteisiä mittareita. Syvällisempää tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä kirjaston tarjoamiin palveluihin saadaan edelleen perinteisellä palvelukyselyllä, jonka avulla on mahdollista myös kartoittaa asiakkaiden toiveita ja kirjastopalvelujen kehittämistä koskevia ideoita. Palvelukyselyihin voi nykyään vastata myös sähköisesti verkossa, mikä mahdollistaa yhä useampien kirjastonkäyttäjien tavoittamisen. Jotta kirjaston tarjoamat palvelut koettaisiin edelleen houkutteleviksi, on niiden kehittämisessä keskeistä nimenomaan asiakaslähtöisyys; palveluja kehitettäessä pyritään huomioimaan juuri se, mitä kirjaston käytön kannalta oleellisin ryhmä eli asiakkaat toivovat.

Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan Askaisten, Lemun, Maskun, Merimaskun, Mynämäen, Naantalin, Nousiaisten, Raisen, Ruskon, Rymättylän, Taivassalon, Vahdon ja Velkuan eli entisten Loki-kirjastojen käyttäjäkunnan tyytyväisyyttä Loki-kirjastojen tarjoamiin palveluihin. Lisäksi halutaan saada selville, kuinka hyvin Loki-kirjastoyhteistyö tunnetaan ja kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat kirjastoyhteistyön eri muotoihin. Pyrkimyksenä on lisäksi selvittää asiakkaiden kirjastonkäyttötottumuksia yli kuntarajojen.

2 Palveleva kirjasto

Kirjasto tarjoaa palveluja, mikä tuntuu itsestäänselvyydeltä. Vaikka kirjasto palvelulaitoksena on ainakin kirjastonkäyttäjille itsestään selvä asia, ei palvelun käsite kuitenkaan ole yksiselitteinen ja helposti määriteltävissä. Ensimmäiset yleiset kirjastot noin 200 vuotta sitten tarjosivat nekin palveluja – tosin aluksi vain lukupalveluja – ja kirjojen lainaaminen yleistyi hieman myöhemmin. Nykyään kirjasto tarjoaa monenlaisia tietopalveluja sekä sähköisiä verkkopalveluja perinteisten kirjastopalvelujen lisäksi. (Pihlaja 2004, 27.)

Palveluja tuotetaan maan kirjastoverkon kaikilla tasoilla sekä vertikaalisesti (paikallinen, alueellinen ja kansallinen taso) että horisontaalisesti (koko maan laajuisesti, jokaisessa kirjastossa). Yleisillä kirjastoilla on Suomessa melkein 1000 toimipistettä, jotka vastaavat kansalaisten tiedontarpeiden tyydyttämisestä. Kirjastopoliittisessa ohjelmassa yleiset kirjastot kuvataankin kansallisen tietohuollon kivijalaksi ja niiden tarkoituksena pidetään maksuttomien peruspalvelujen tarjoamista kaikille tasa-arvoisesti. (Heinisuo ym. 2004, 28.)

Eri aikoina on esitetty eriäviä mielipiteitä siitä, kuuluvatko kirjastopalvelut peruspalveluihin. Suomen Kuntaliiton 1990-luvulla julkaisemassa muistiossa kirjastopalvelujen ei katsottu olevan peruspalveluja. Toisaalta tämän päivän kirjastopalveluilla on entistä suurempi merkitys kunnan vetovoimaisuuden ja houkuttelevuuden näkökulmasta. Lisäksi muun muassa elinikäinen oppiminen ja itsensä kehittäminen ovat nyky-yhteiskunnassa entistäkin tärkeämpiä tavoitteita. Tällaisessa ilmapiirissä kirjasto- ja tietopalvelujen merkitys korostuu. Tältä kannalta katsottuna kirjastopalvelut voidaankin nykyään laskea kuuluviksi peruspalveluihin eli sellaisiin palveluihin, joita tämän päivän tietoyhteiskunta välttämättä tarvitsee. (Pihlaja 2004, 28.)

Kirjaston kehittämisohjelmassa 2006 – 2010 kirjastopalvelut luokitellaan yksiselitteisesti peruspalveluihin muun muassa siksi, että niitä käyttää noin 80 % Suomen kansasta. Vaikka useat kirjastot toimivat nykyään monipalvelukeskuksina, niiden ensisijainen tehtävä on toimia nimenomaan kirjastoina ja niiden ydintehtävä on edelleen kirjasto-osaaminen. Huolimatta siitä, että kirjastojen tehtäväkenttä on laajentunut ja tullut entistä vaativammaksi, odottavat käyttäjät kirjastoilta ennen kaikkea niiden ydinosasta. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2004, 14; Opetusministeriö 2006, 8.)

Kirjaston kehittämisohjelman visiossa 2010 kirjastopalvelujen tunnusmerkeiksi mainitaan laatu ja luotettavuus. Muita tunnusmerkkejä ovat ajantasaisuus, monipuolinen aineisto, monikanavaiset palvelut sekä palvelujen räätälöinti yhdessä asiakkaan kanssa. Visiossa kirjasto näyttäytyy ympäristöönsä hyvinvointia levittävänä monipalvelukeskuksena ja toisaalta erikoistuneina lähikirjastoina sekä kirjastoautopalveluina. (Opetusministeriö 2006, 9.)

Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisemassa Huomispäivän kirjaston logistiset ratkaisut (HUKILO) – tutkimuksessa (2004) kirjastojen peruspalvelutarjontaa pidetään erittäin laadukkaana. Peruspalveluiksi luokitellaan esimerkiksi lainaus ja palautus, etälainaus, lainojen uusiminen, perustietopalvelu, aineiston käyttö kirjastossa, kirjaston oman aineistotietokannan etäkäyttö, internetyhteyden käyttö kirjastossa sekä erilaiset kirjaston järjestämät tilaisuudet, kuten satutunnit ja näyttelyt. (Heinisuo ym. 2004, 43; Liikenne- ja viestintäministeriö 2004, 8.)

HUKILO-tutkimuksessa esitetään, että maksuttomien peruspalveluiden rinnalle tulisi kehittää uusia, osittain maksullisia peruspalveluita täydentäviä palveluita. Kyseisen tutkimuksen yhteydessä tehdyn asiakaskyselyn pohjalta voitiin todeta, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan uudentyypisistä palveluista. Tutkimuksen mukaan kirjastojen palvelutarjonnan kehittäminen ja uusien, maksullisten palveluiden luominen eivät ole ristiriidassa asiakkaiden tasa-arvoisen aseman kanssa, sillä peruspalvelut säilyisivät edelleen maksuttomina kaikille asiakkaille. Uuden, osittain maksullisen palvelutarjonnan kehittämisen uskotaan päinvastoin tuovan kirjastoille entistä paremmat mahdollisuudet tarjota

kaikille asiakkaille monipuolisempaa palvelua. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2004, 8.)

2.1 Perustana asiakaslähtöisyys

Kirjastolaissa on määritelty yleisten kirjastojen osalta minimipalvelutaso, jolla niiden tulisi vähimmäistasolla toimia (Opetusministeriö 2001, 188). Nykyisessä asiakkaiden huomiosta kilpailevassa markkinointiyhteiskunnassa kirjastoilla ei kuitenkaan ole varaa tyytyä vain ylläpitämään minimipalvelutasoa, vaan korkealaatuinen kirjastopalvelu edellyttää asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyyden merkitystä kirjastoille korostaa jo 1900-luvun alussa vaikuttanut viiden kirjastotieteen lain (1931) luojana tunnettu S.R. Ranganathan, jonka lait kuuluvat: ”kirjat ovat käyttöä varten”, ”jokaiselle kirjalle lukija”, jokaiselle lukijalle kirja”, ”säästä lukijan aikaa” ja ”kirjasto on kasvava organisaatio”. (Vakkari 2006, 8.) Asiakaslähtöisyyden lähtökohtana ovat luonnollisesti asiakkaan tarpeet ja tavoitteena mahdollisimman tyytyväinen asiakas (Vuokko 1997, 13 – 37).

Asiakaslähtöisyydessä keskeisintä on asiakassuhde: sen luominen, ylläpito ja kehittäminen. Asiakaslähtöisyyteen vaikuttava julkisen sektorin erityispiirre on erittäin laaja ja monimuotoinen asiakaskunta. Esimerkiksi kirjastoalalla ei voida valita vain tiettyä kohderyhmää, vaan on palveltava kaikkia. Henkilökunnan motivaatiolla on tässä erityisen tärkeä rooli. Asiakaslähtöisen palvelun edellytykset siis löytyvät organisaation sisältä. (Vuokko 1997, 28 – 30.)

Asiakastyytyväisyys voidaan Hernonin ja Whitmanin mukaan määritellä ”tyytyväisyyden tunteeksi, joka kumpuaa varsinaisesta kokemuksesta suhteessa odotettuun kokemukseen”. Asiakkaalla on siis odotuksia käytetystä palvelusta ja tyytyväisyys muodostuu sen perusteella, kuinka kokemus vastaa odotuksia tai poikkeaa niistä. Palveluntarjoaja, joka pystyy vastaamaan asiakkaiden odotuksiin ja myös parhaassa tapauksessa ennakoimaan niitä, on vahvoilla. Vastaavasti välinpitämättömyys asiakkaiden odotuksia kohtaan luo huonon kuvan palveluista asiakkaille. (Hernon & Whitman, 2001 ks. Laitinen & Vakkari 2006, 2.)

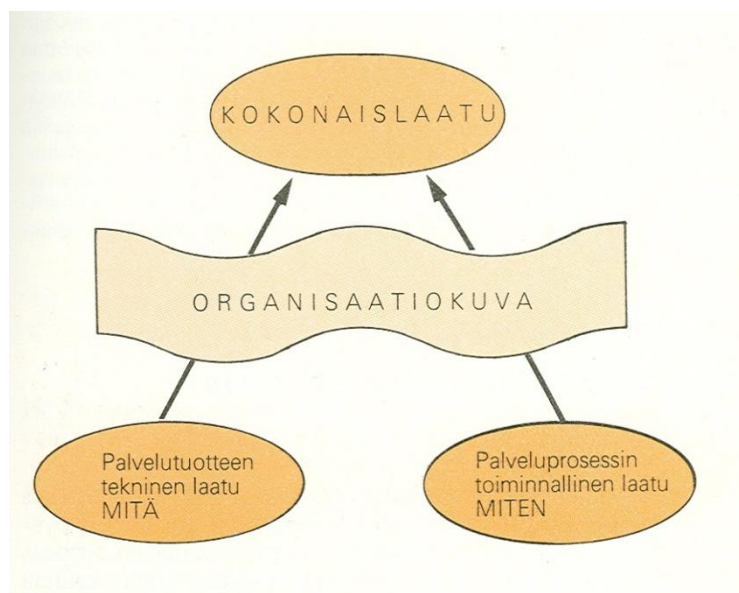
Asiakaslähtöisyys on avainsana kirjaston kehittämisessä. Palvelutuotannossa ajatellaan ensisijaisesti asiakkaiden toiveita ja tarpeita, mikä edellyttää luonnollisesti asiakkaiden ottamista mukaan päätöksentekoon sekä heidän toiveidensa kuuntelemista ja kartoittamista. (Lovio & Tiihonen 2005, 22 – 24.) Asiakastyytyväisyys- ja palvelukyselyt ovat eräs tehokas tapa kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kirjastopalvelujen kehittämiseksi.

2.2 Palvelun laadun mittaaminen

Palveluja arvioitaessa puhutaan usein palvelutasosta. Se on lopputulos prosessista, jonka osia ovat palvelujen tarjonta (määrä ja laatu), palvelujen kysynnän ja tarjonnan tasapainoisuus, palvelujen saavutettavuus (tavoitettavuus) ja palvelutarpeiden tyydyttäminen. Mitä paremmin palvelut tyydyttävät palvelutarpeita, mitä paremmin niiden tarjonta vastaa kysyntää ja mitä vaivattomammin palvelut ovat saavutettavissa, sitä korkeampi on palvelutaso. (Pihlaja 2004, 32.)

Laadun käsite itsessään on varsin moniselitteinen, joten sille löytyy monenlaisia määritelmiä. Palvelu- ja asiakassuhdemarkkinoinnin professori Christian Grönroos on jo vuonna 1987 kehittänyt mielestäni varsin mielekkään palvelun laadun mallin, jossa hän esittää palvelun kokonaislaadun muodostuvan kolmesta eri tekijästä: teknisestä laadusta, toiminnallisesta laadusta sekä organisaatiokuvasta eli imagosta. Teknisellä laadulla tarkoitetaan sitä, mitä asiakas saa käytettyään organisaation palveluja. Se on siis prosessin tekninen lopputulos. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan sitä, miten yhteistyö organisaation ja asiakkaan välillä sujuu. Organisaatiokuvalla eli imagolla ei Grönroosin mukaan ole sinänsä vaikutusta itse palveluun, vaan se toimii eräänlaisena suodattimena, jonka läpi asiakas laatua tarkastelee. Jos kuva on asiakkaan mielestä hyvä, hän suhtautuu myönteisemmin siihen, mitä hän saa ja miten prosessi sujuu. Jos kuva sitä vastoin on huono, asiakas kokee tekniseen ja toiminnalliseen laatuun liittyvät kielteiset seikat tavallista voimakkaampina. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että asiakkaalla on organisaatiosta hyvä kuva.

Muutoin pienet virheet ja kielteiset kokemukset voimistuvat ja asiakas kokee kokonaislaadun huonompana kuin muuten kokisi. Kuviossa 1 on selvitetty, mistä tekijöistä laatu Grönroosin mukaan muodostuu. (Grönroos 1987, 32 – 33.)



Kuvio 1. Mistä tekijöistä laatu muodostuu

Kirjastopalvelujen laatua voidaan Pihlajan mukaan keskittyä tarkastelemaan laadullisin tai määrällisin kriteerein. Kirjaston palvelujen toiminnallista ja teknistä laatua kuvaavia asioita voivat olla henkilökunnan ystävällisyys, asiantuntemus, ammattitaito sekä tavoitettavuus, hyllyjärjestys ja kirjaston aukioloajat. Kirjaston tuottavuutta mitattaessa voidaan taas keskittyä tarkastelemaan lainojen lukumäärää, kirjastokäyntien määrää tai käyttäjäkoulutuksen saaneiden asiakkaiden lukumäärää. (Pihlaja 2004, 41.)

Asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä heidän suhdettaan kirjastopalveluihin mitataan yleensä kirjastonkäyttötutkimuksilla. Tutkimukset ovat tyypillisesti asiakaskyselyjä ja ne toteutetaan lomakekyselyinä joko paikan päällä kirjastossa tai verkkolomakkeella internetin välityksellä. Myös postitse lähetettäviä kyselyitä käytetään, mutta niiden ongelmana pidetään muita menetelmiä korkeampia kustannuksia. Puhelinhaastattelu sen sijaan on

harvemmin käytetty tiedonkeruutapa, jonka etuna voidaan pitää sen nopeutta verrattuna muun muassa postikyselyyn. (Pihlaja 2004, 68.)

Edellä mainittujen tiedonkeruutapojen lisäksi on myös mahdollista haastatella aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. Mikäli halutaan yleistä tietoa kirjastonkäytön tai käyttämättömyyden syistä ja asiakkaiden sosiaalisista ym. taustatekijöistä sekä kirjastopalvelujen arvostuksesta, paras vaihtoehto kirjastoissa jaettavan kyselylomakkeen lisäksi on postitse lähetetty kyselylomake. Jos taas tavoitellaan täsmällistä tietoa, mielipiteitä ja toiveita tietyn kirjaston palveluista, haastattelu on järkevin tiedonkeruutapa (Pihlaja 2004, 69.)

Laitinen ja Vakkari muistuttavat, että palvelukyselyllä tavoitetaan tavallisesti vain aktiivisia asiakkaita, jolloin vähemmän aktiivisempien käyttäjien näkemys ei välttämättä tule esiin. Vastanneen joukon edustavuus suhteessa kohdepopulaatioon pitää siis voida taata. Samoin kysymysten reliabiliteetti (tutkimustyö on tehty sillä tavalla huolellisesti, että tutkimuksen tuloksia voidaan pitää toistettavina) ja valideetti (aineistosta tehtyjen johtopäätösten luotettavuus) tulee varmistaa, jotta voidaan olla varmoja, että saatiin tietoa niistä asioista, joista kysyttiin. (Laitinen & Vakkari 2006, 2.)

Pihlaja (2004, 66) arvostelee kirjastonkäyttötutkimuksia siitä, että niiden teoreettinen pohja on usein melko olematon eikä niissä pohdiskella kirjastonkäyttöä kovin syvällisesti. Vaikka hän luonnehtiikin kirjastonkäyttötutkimuksia lähinnä pelkiksi selvityksiksi tai kartoituksiksi verrattuna vankkoihin tieteellisiin tutkimuksiin, hän kuitenkin toteaa, että niistä on saatu runsaasti tietoa nimenomaan kirjastonkäytöstä. Näin ollen niillä on sekä käytännön kirjastotyötä ja palvelujen tarjontaa että teoreettista tutkimusta edistävä vaikutus.

3 Kirjastojen välinen yhteistyö eli verkostoitumisen merkitys yleisille kirjastoille

Kirjastoverkon muuttuminen ja sen vaatimusten kasvaminen on nostanut esiin selkeän tarpeen yleisten kirjastojen jonkinlaiseen järjestäytymiseen. Kirjastoverkkoon on kaivattu yhteistyöelintä, joka toimisi tasavertaisena kommunikaationvälittäjänä pienten kirjastojen ja Kansalliskirjaston välillä. Järjestäytyminen saatiinkin konkretisoitua syksyllä 2003, jolloin perustettiin Yleisten kirjastojen neuvosto. Sen tehtävänä on maakuntakirjastojen ja keskuskirjaston välisen toiminnan koordinointi sekä yleisten kirjastojen yhteistyön edistäminen. (Heinisuo ym. 2004, 49 – 50.)

Opetusministeriön vuonna 2003 julkaisemassa Kirjastostrategia 2010:ssa on määritelty joitain yleispiirteitä kirjastoverkon malliksi, joka toimisi sekä hyvinvointi- että tietoyhteiskunnassa. Strategiassa esitetään muun muassa seuraavaa: ”Kirjasto- ja tietopalvelujen tulisi toimia tiiviinä verkostona, jossa paikalliset, alueelliset ja kansalliset palvelut sekä niiden tuotanto on hyvin organisoitu. Kirjastoverkko näyttäytyy ulospäin asiakkaille yhtenä palvelukokonaisuutena, josta jokainen voi saada haluamansa palvelut helposti käytettäväkseen.” Strategiassa painotetaan kirjastopalvelujen alueellisen eriarvoisuuden vähentämisen tärkeyttä; alueiden ja kirjastojen välisiä eroja palvelutarjonnassa tulisi vähentää tukemalla yhteiskäyttöön keskitetysti ja alueellisesti tuotettuja täsmäpalveluja. Tällöin yksittäisissä kirjastoissa voidaan keskittyä ydintoimintaan, eli paikallisten käyttäjien palvelemiseen. Kirjastostrategiassa siis haastetaan eri tahot ja toimijat yhteistyöhön kansalaisten tiedon ja kulttuurin saatavuuden turvaamiseksi. (Pihlaja 2004, 20 – 21.)

Yleisesti ottaen asiantuntijaorganisaatioiden verkostoitumisella tarkoitetaan yhteistyö- ja alihankintaketjua, joka toimii yhteistyössä. Toimivan verkostoitumisen tavoitteena on kunkin organisaation keskittyminen omaan erityisosaamiseensa, jolla se palvelee muita verkoston jäseniä. (Haasio &

Piukkula 2000, 10.) Käytännössä tämä merkitsee sitä, että kunnankirjastojen tulisi lyöttäytyä alueellisella tasolla yhteen, jolloin osaaminen voitaisiin jakaa useiden kirjastojen kesken ja yksittäiset kirjastot voisivat keskittyä erikoisosaamisena tarjoamiseen kuntalaisille.

Alueellinen yhteistyö oman toimialan organisaatioiden kanssa on yksi luontevimmista verkostoitumisen muodoista. Suomalaisella kirjastolaitoksella onkin tällä verkostoitumisen saralla pitkät perinteet, joita muun muassa maakuntakirjastomalli edustaa (Haasio & Piukkula 2000, 18). Kunnissa juuri kirjastot ovat pisimmällä seudullisessa yhteistyössä, tietotekniikan nopeassa käyttöönotossa ja hyödyntämisessä sekä verkkopalvelujen käytössä. Kirjastoilla on vuoteen 2010 mennessä jo useamman vuoden kokemus kuntarajat ylittävästä yhteistyöstä, joka varmistaa palvelujen saatavuuden laajemmin ja tehokkaammin. (Opetusministeriö 2006.)

Kirjastostrategian 2010 visio on varsin haastava. Siinä niin paikallisten, alueellisten kuin valtakunnallistenkin palvelujen tuotannon tulisi olla koordinoitua ja palvelun pitäisi kohdata tehokkaasti tarvitsijansa. Jotta kirjastostrategian visio toteutuisi, tulee kuntien ja valtion jatkaa yhteistyötään kirjastoverkon kehittämiseksi. Kuntien tehtävänä on vastata vakiintuneiden peruspalveluiden järjestämisestä sekä omalta osaltaan huolehtia kirjaston rahoituksesta. Valtion erityisrahoituksen turvin pyritään takaamaan sekä merkittävän digitoidun julkisen tiedon että kansallisen kulttuurin saatavuus kirjastoissa ympäri maan. (Heinisuo ym. 2004, 12; Pihlaja 2004, 21.)

3.1 Yleisten kirjastojen kimpat

Kotimaan kirjastojen tällä hetkellä yleisin yhteinen toimintamuoto on ns. kirjastokimppojen muodostaminen. Vuonna 2003 yli 70 % suomalaisista kirjastoista kuului johonkin kirjastokimppaan. Vuoteen 2004 mennessä luku oli noussut jo 80 %:iin ja nykyään poikkeuksetta lähes kaikki yleiset kirjastot ovat mukana jossain kirjastokimpassa. (Kekki 2003, 14.)

Sana kirjastokimppa otettiin arkikielessä käyttöön 1990-luvulla, eikä sille ole olemassa yhtenäistä määritelmää. Kirjastokimppoja voisi luonnehtia vapaaehtoisuuteen perustuvaksi kunta- ja hallintorajat ylittäväksi seutuyhteistyöksi eri kirjastojen ja toimijoiden – ei vain yleisten kirjastojen – kesken. Kimpat saattavat toimia myös yli maakuntakirjasto- ja läänirajojen. (Kekki 2003, 13.)

Kirjastojen yhteenliittyminen tehostaa niiden toimintaa sekä karsii päällekkäistä työtä ja ylläpitokustannuksia. Henkilökunnan koulutusta voidaan myös toteuttaa yhteistyössä. Lisäksi erityisesti pienten kirjastojen palvelutarjonta kasvaa. Yhteiset asiakasrekisterit sekä yhteinen kirjastokortti helpottavat kirjastopalvelujen käyttäjien asiointia eri kirjastoissa. Kirjastoyhteistyötä tekevät kirjastot voivat myös esimerkiksi hajauttaa palveluja; jossain kirjastokimppaan kuuluvassa yksittäisessä kirjastossa voidaan kehittää video- ja dvd-kokoelmaa toisen kirjaston keskittyessä musiikkikokoelmiin. Suurten hankintojen tekeminen kimpassa helpottaa yksittäisten kirjastojen taloudellisia paineita. Yhteiset käytösäännöt, yhteinen nimi sekä yhteinen maksukäytäntö ovat myös tehneet kirjastonkäytöstä entistä helpompaa ja joustavampaa. (Heinisuo ym. 2004, 53 – 54; Liikenne- ja viestintäministeriö 2004, 9.)

Kirjastokimppa on terminä jo vakiintunut, muttei siitä huolimatta kovin pidetty nimivalinta monellakaan taholla. Kirjastokimppan tilalle on tarjottu muun muassa termiä seutukirjasto, jolla voitaisiin tarkoittaa myös kirjastokimppoja tiiviimpää yhteistoimintaa; seutukirjasto-yhteistyö voisi pitää sisällään jopa kirjastojen yhteisen hallinnon ja talouden. (Heinisuo ym. 2004, 53.)

3.2 Kirjastoyhteistyön tavoitteet

Asiakkaat ja heidän tarpeensa sekä laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen turvaaminen ovat olleet yleisten kirjastojen kaiken toiminnan, ja näin ollen myös kirjastokimppojen lähtökohtana (Kekki 2003, 13). Onnistunut kirjastoyhteistyö edellyttää luottamusta omaan ja yhteistyökirjastojen asiantuntemukseen. Kunkin kirjaston asiantuntijuuden tuntemus ja arvostus ovat tärkeitä. Toiminnan on myös perustuttava kirjastojen väliseen avoimuuteen, jossa jokainen kantaa

kortensa kehoon. Sen vuoksi yhteisistä tavoitteista sopiminen onkin jo yhteistyön alussa erityisen tärkeää. (Haasio & Piukkula 2000, 11.)

Tavoiteltavana lähtökohtana kaikessa seudullisessa kirjastoyhteistyössä on palvelujen turvaamisen ohella myös niiden kehittäminen ja toiminnan parantaminen. Kirjastoyhteistyön ainoa motiivi ei saisi olla pelkästään säästäminen, vaan mukana täytyisi olla aktiivinen pyrkimys tarjota asiakkaille parempaa palvelua (Haasio & Piukkula 2000, 11).

Kirjastojen välisen yhteistyön yhtenä tavoitteena on mahdollistaa parhaan asiantuntemuksen käyttö kussakin kirjastossa. Myös pienet kunnankirjastot ja lähikirjastot pystyvät toimimaan tehokkaammin ja kattavammin verkostoitumisen ansiosta. Riskien jakamisen myötä uusia innovaatioita voidaan hyödyntää tehokkaammin ja nopeammin. Verkostoitumisella pyritään myös poistamaan päällekkäistä työtä kirjastoissa: keskittämällä jokin tietty yhteisesti sovittu toiminto jonkin yksittäisen kirjaston hoidettavaksi, säästetään kaikkien kirjastojen resursseja. (Haasio & Piukkula 2000 11 – 12.)

3.3 Kirjastoyhteistyön haasteet

Resurssien pienentyessä on pohdittava tarkkaan, mitä kirjastojen kannattaa tehdä itse ja mitä palveluja voitaisiin hankkia ulkopuolelta tai tuottaa yhteistyössä erilaisten sidosryhmien kanssa. Kirjastopoliittisen työryhmän mietintö korostaa sitä, että ulkoistamisen tavoitteena on oman ydinosaamisen vahvistaminen. Juuri tämä on myös kirjastojen välisen verkostoitumisen tavoite. Itse ei tarvitse hallita kaikkea, vaan tulisi miettiä milloin erityisosaaminen kannattaa hankkia joltain yhteistyökumppanilta. Suuri haaste onkin se, kuinka kirjasto löytää tasapainon itse tehtävän ja ulkoistetun työn välillä. (Haasio & Piukkula 2000, 14 – 15.)

Kaikilla kirjastokimpan osapuolilla on oltava halu toimia aktiivisesti verkostossa. Koko kirjastoverkkoa haittaavaksi tekijäksi saattaa muodostua yksittäinen kirjasto, joka ei ole sitoutunut toimimaan kimpassa. Pakolla mukana olevasta verkon jäsenestä muodostuu riippa koko yhteistyölle. Pahimmassa tapauksessa tällainen kimpiaan vastahakoisesti mukaan lähtenyt kirjasto saattaa toimillaan

tuhota verkkoa enemmän kuin antaa sille yhteistä hyötyä. Tämän vuoksi kaikki yhteistyökumppanit pitäisi heti alusta asti sitouttaa toimintaan mahdollisimman voimakkaasti. Myös taloudellisista ja henkisistä panostuksista pitäisi jo etukäteen sopia, ettei kukaan verkon jäsenistä tunne oloaan hyväksikäytetyksi tai koe ennalta-arvaamattomia takaiskuja. (Haasio & Piukkula 2000, 12.)

Kimppakirjastojen välisen lainaustoiminnan periaatteet ovat vielä melko moninaisia; joissain kimppakirjastoissa lainaaminen toisesta kimppakirjastosta luokitellaan kaukolainaksi, kun taas toisissa se rinnastetaan oman kirjaston käyttöön. Kohtuuttomat kaukolainamaksut voivat karsia suuresti kirjaston käyttäjien halua hyödyntää kaukolainapalveluja. Kimppakirjastojen välisiä kuljetuspalveluja tuleekin kehittää ja luoda rahoitusmalleja, joilla ne saadaan toimimaan mahdollisimman taloudellisesti ja asiakasta hyödyttäen. (Heinisuo ym. 2004, 54 – 55.)

Kirjastoyhteistyön haasteena voivat olla myös eri kirjastojen toisistaan poikkeavien kirjastokäytäntöjen yhteensovittaminen. Esimerkiksi myöhästymis- ja varausmaksut voivat poiketa toisistaan kimpan sisällä olevissa kirjastoissa. Tämä voi tuntua asiakkaasta kummalliselta, varsinkin kun asiakkaille markkinoidaan kirjastoa yhtenäisenä palveluverkkona. Kirjastokimppojen tulee pyrkiä mahdollisimman yhteneväiseen toimintapolitiikkaan sekä käytäntöjen (kuten laina-ajat, kaukolainat ym.) että maksujenkin suhteen. Yhtenäistämisen ei kuitenkaan tule toimia vain suurten kirjastojen ehdoilla ja sanelemana, vaan yhtenäistävän yhteistyön kehittämisen eräänä haasteena onkin säilyttää itsenäisyys sekä käydä yhteistyön kehittämiskeskustelua tasavertaisen kommunikaation pohjalta. (Heinisuo ym. 2004, 54.)

Kuntaliitokset asettavat varsinkin pienet kirjastot uusien haasteiden eteen. Kuntien yhdistyessä pienten kuntien kirjastoja uhkaa usein lakkauttaminen. Lakkauttamisuhkaa ei kuitenkaan aina tulisi pitää pelkästään negatiivisena asiana, sillä se voi tarjota myös uusia mahdollisuuksia. Jos pienten kuntien kirjastot ovat heikosti resursoituja, voi yksi yhteinen ja vahva kirjastolaitos olla parempi kuin kaksi niukasti hengissä kituuttelevaa pikkukirjastoa.

Oman haasteensa kirjastoyhteistyölle asettaa erikoisosaamisen jakaantuminen kirjastojen välillä. Hiljaisen, kokemukseen pohjautuvan tiedon välittyminen suuren organisaation sisällä edellyttää monipuolisia johtamistaitoja. Johtamisen tulisi olla myös osaamisen hallintaa. Kilpailukyvyn edellytyksiä eivät ole pelkästään tehokkuus ja kustannusten minimointi, vaan menestyminen perustuu lisäksi organisaation kykyyn hallita ja kehittää osaamistaan. Yhteistyö mahdollistaa esimerkiksi yhteisten, kiertävien erikoisosaajien palkkaamisen. Kirjastoyhteistyön saralla olisi tärkeää, että kirjastojen johtajat yhdistäisivät voimansa ja toimisivat toistensa tukena. Toimiva yhteistyö johtajatasolla on luonnollisesti koko organisaation menestymisen edellytys. (Huttunen 2005, 9 – 11.)

3.4 Kohti tiiviimpää kirjastoyhteistyötä

Loki-kirjastojen (lounaiset kirjastot) yhteistyö alkoi vuonna 2003. Kirjastoyhteenliittymään kuuluivat aluksi Askaisten, Lemun, Maskun, Merimaskun, Mietoisten, Mynämäen, Nousiaisten, Raision, Ruskon, Rymättylän, Taivassalon, Vahdon ja Velkuan kirjastot. Vuonna 2006 myös Naantali liittyi Loki-järjestelmään. Loki-kirjastokimppaan kuuluvilla kirjastoilla on yhteinen aineisto- ja asiakasrekisterijärjestelmä. Asiakkaiden Loki-kirjastojen käyttöä helpottaa myös yhteinen kirjastokortti, joka toimii kaikissa Loki-kirjastoissa. Lisäksi asiakkaat voivat tilata materiaalia toisesta Loki-kirjastosta kuljetusmaksua vastaan.

Vuonna 2008 varsinaissuomalaisten kirjastojen välistä yhteistyötä alettiin tiivistää entisestään, kun vanha Loki-järjestelmä kuopattiin ja uusi Varsinais-Suomen kirjastojen välinen yhteistyö sai nimen Vaski (Varsinais-Suomen kirjastot). Yhteistyössä ovat mukana Turun, Raision, Naantalin, Liedon, Maskun, Mynämäen, Nousiaisten, Ruskon ja Taivassalon kaupunginkirjastot sekä Askaisten, Lemun, Mietoisten, Merimaskun, Rymättylän, Vahdon ja Velkuan kirjastot.

Yhteislainauksen lisäksi asiakkaiden käytössä on keskitetysti palveleva Vaski-verkkokirjasto, jossa on nähtävissä kaikkien kirjastojen kokoelmatiedot. Sen kautta pystyy myös tekemään varauksia minkä tahansa Vaski-kirjaston kokoelmiin. (Ulla-Maija Maunu 2008.)

Syksyllä 2008 yhteistyön kehittämistä jatkettiin siten, että Liedon ja Turun kaupunginkirjastojen toimipaikkojen välillä tuli mahdolliseksi tilata aineisto noudettavaksi haluamaansa paikkaan. Vastaavasti aineiston voi myös palauttaa näissä kunnissa haluamaansa kirjastoon. Vuoden 2009 alusta tämä on ollut mahdollista kaikissa Vaski-kirjastoissa. (Ulla-Maija Maunu 2008.)

Vaski-kirjastojen määrä lisääntyi entisestään, kun vuonna 2009 joukkoon liittyivät Kaarinan ja Piikkiön kirjastot. Muutkin varsinaissuomalaiset kunnat voivat halutessaan tehdä päätöksen kirjastojensa liittymisestä Vaskiin oman aikataulunsa mukaan. Nähtäväksi jää, kuinka laajaksi kirjastoyhteistyö lähivuosien kuluessa laajenee.

Vaski-kirjastoyhteistyö on opetusministeriön tukema ja Turun kaupunginkirjaston hallinnoima hanke, jonka avulla pyritään lisäämään aineistohankintojen tehokkuutta. Koska Turun kaupunginkirjasto on koko Varsinais-Suomen maakuntakirjasto, on sen velvollisuutena tukea ja kehittää alueensa kirjastoja. (Ulla-Maija Maunu 2008.)

Erona entiseen tapaan välittää kirjastoaineistoa kirjastosta toiseen kaukolainaamalla, Vaski-yhteistyö mahdollistaa aineiston kuljetuksen kirjastojen välillä entistä edullisemmin ja tehokkaammin. Selkeänä etuna voidaan nähdä se, että kuljetuksen toimiessa tehokkaasti ei kaikkea aineistoa tarvitse enää hankkia joka kirjastoon. Yhteistyö alkaa tällöin jo aineiston valinnoissa ja kirjastoilla on mahdollisuus painottaa hankinnoissaan oman asiakaskuntansa tarpeita. Hankintojen laaja yhteinen kilpailutus on Varsinais-Suomessa ajankohtaista, sillä jo vuonna 2008 kaiken kaikkiaan 16 kuntaa kilpailutti kirjahankintansa yhdessä. Näin varsinkin pienet kunnat säästävät merkittävästi hankintakustannuksissa. (Ulla-Maija Maunu 2008.)

4 Loki-kirjastojen palvelukysely

4.1 Palvelukysely tutkimusmenetelmänä

Kirjastopalveluja tulisi lähteä erittelemään niiden käyttäjien näkökulmasta. Kirjastonkäyttötutkimukset ja palvelukyselyt ovat tällöin konkreettinen tapa mitata kirjaston tarjoamien palvelujen laatua. Yleensä kirjastonkäyttötutkimukset ovat yksilötason tutkimuksia; kirjastonkäyttäjiä haastatellaan tai he saavat täytettäväkseen kyselylomakkeita. Tilastollisia ja muita käyttötietoja erittelemällä selvitetään kirjastonkäytön sisältöä, useutta, syitä, tavoitteita sekä todennäköisyyksiä (Pihlaja 2004, 34 – 65.)

Tutkimuksen tekoon ryhtyessä on valittava tutkittavaan asiaan parhaiten soveltuva aineistonkeruutapa. Kyselytutkimus soveltuu täsmällisten tosiasiatietojen, mielipiteiden, asenteiden ja arvojen selvittämiseen, sillä näillä alueilla jokainen on itse paras asiantuntija. Kyselytutkimus on aineistonkeruumenetelmänä tehokas, sillä se mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keruun suhteellisen lyhyessä ajassa (Hirsjärvi ym. 2009, 189 – 190.)

Palvelukysely on luonteeltaan survey-tutkimus, jonka lähtökohtana ovat selkeät kysymykset, joihin tutkimuksella haetaan vastauksia. Survey-tutkimus on ”kysely- tai haastattelumenetelmällä toteutettu ei-kokeellinen tutkimus, joka kohdistuu suurehkoon määrään satunnaisotannalla valittuja tutkimuskohteita”. (Tilastokeskus 2009.)

Palvelukysely on mahdollista toteuttaa usealla tavalla. Yleisin tapa on asiakkaille kirjastossa jaettava kyselylomake. Lomake voidaan antaa asiakkaille käteen heidän tullessaan kirjastoon, tai he saavat itse noutaa sen tietystä paikasta kirjastossa, jossa se on vapaasti kenen tahansa otettavissa. (Pihlaja 2004, 68.) Henkilökohtaisesti parhaimpana vaihtoehtona pidän edellä mainittujen tapojen välimuotoa, jolloin asiakkaita patistellaan hienovaraisesti vastaamaan kyselyyn huomauttamalla siitä heille kohteliaasti. Lisäksi on aiheellista tiedottaa etukäteen tulevasta kyselystä vaikkapa paikallislehdessä,

jolloin kiinnostuneet asiakkaat voivat ajoittaa kirjastokäyntinsä siihen ajankohtaan jolloin kysely kirjastossa toteutetaan.

Eräs huomion arvoinen näkökohta palvelukyselyä toteutettaessa on sen ajankohta ja tiedonkeruun kesto. Mikäli asiakkaille jaetaan lomake suoraan käteen, niin kysely saadaan tehdyksi nopeasti. Siinäkin tapauksessa on huolehdittava siitä, että lomakkeita jaetaan jokseenkin tasaisesti eri kellonaikoina ja viikonpäivinä, sillä kirjastossa asioi erilaisia ihmisiä eri aikoina. Ajankohdan suhteen myös vuodenaika on hyvä ottaa huomioon, sillä esimerkiksi kesäisin asiakaskunta poikkeaa ”normaalista” työssäkäyvien aikuisten ja koululaisten kesälomien vuoksi. (Pihlaja 2004, 69.)

Lomakkeella toteutettavan palvelukyselyn kuten muidenkin kyselytutkimusten ongelmaksi on muodostunut alhainen vastausprosentti. Ihmiset eivät viitsi nähdä vastaamisen vaivaa etenkin, jos kyselylomakkeessa on paljon kysymyksiä. Sen vuoksi kysymyksiä tulisi olla sen verran vähän, ettei kyselyn laajuus aiheuttaisi vastaamisen laiminlyömistä. Ongelmia saattaa aiheuttaa myös kysymysten muotoilu. Jopa jokin yksittäinen sana saattaa saada aikaan sen, että osa vastaajista ymmärtää samaa tarkoittavan kysymyksen eri tavalla. Kyselyn onnistumisen kannalta hyvin laadittu kyselylomake on siis olennainen asia. (Hirsjärvi ym. 2009, 190.)

4.2 Tutkimuksen toteutus

Maaliskuussa 2008 järjestettiin tulevaan Vaski-kirjastoyhteistyöhankkeeseen liittyen palvelukysely silloisten neljäntoista Loki-yhteistyöhön kuuluvan kirjaston (Askaisten, Lemun, Maskun, Merimaskun, Mietoisten, Mynämäen, Naantalin, Nousiaisten, Raision, Ruskon, Rymättylän, Taivassalon, Vahdon ja Velkuan) asiakkaille. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää sekä asiakkaiden suhdetta Loki-kirjastojen palveluihin että asiakkaiden suhtautumista laajenevaan kirjastoyhteistyöhön. Tietoa haluttiin ensinnäkin Loki-kirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttötottumuksista: mitä kirjastoja ja kirjastopalveluita käytetään sekä millä perusteella kirjasto valitaan. Lisäksi haluttiin tietää, kuinka tunnettua Loki-yhteistyö ylipäättään on. Tarkoituksena oli myös kartoittaa asiakkaiden

mielipiteitä kirjastoyhteistyön muodoista, koska yhtenä opinnäytetyön tavoitteena oli nimenomaan selvittää aluillaan olevan Vaski-yhteistyön lähtökohtia.

Kyselyn toteuttamiseen ja kysymysten suunnitteluun osallistuivat kaikkien Loki-kirjastojen edustajat. Keväällä 2008 järjestetyissä Loki-kokouksissa kysely muotoutui vähitellen lopulliseen muotoonsa. Tulevasta palvelukyselystä tiedotettiin paikallislehdessä viikkoa ennen varsinaista kyselyä.

Kysely oli avoinna asiakkaille internetissä kaikkien Loki-kirjastojen www-sivuilla 5. – 9.5.2008. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista osallistua perinteisellä paperisella kyselylomakkeella, jotta myös nettiä käyttämättömien asiakkaiden ääni saataisiin kuuluviin. Kysymyslomakkeita jaettiin kaikissa Loki-kirjastoissa 5. – 7.5.2008 välisenä aikana. Porkkanana kyselyyn vastanneille arvottiin kirjastokohtaisia tuotepalkintoja.

Kyselyyn valittiin muodoltaan puolistrukturoitu kysymyslomake. Pääasiassa se sisältää strukturoituja kysymyksiä, mutta mukana on lisäksi yksi avokysymys, johon on mahdollista vastata omin sanoin. Strukturoinnilla tarkoitetaan sitä, missä määrin kysymykset ovat avoimia tai sulkeisia vastaajan kannalta. Täysin strukturoidussa lomakkeessa kaikkiin kysymyksiin on valmiit vastausvaihtoehdot.

Kysymyslomakkeen kysymykset on ryhmitelty kolmenlaisiin kysymyksiin: 1) täsmällisiin tosiasiatietoa koskeviin taustakysymyksiin, 2) monivalintakysymyksiin sekä 3) avoimiin kysymyksiin. Lomakkeen alussa vastaajien demografisia piirteitä kuten sukupuolta, ikää sekä sosioekonomista asemaa kartoitetaan demografisilla taustakysymyksillä. Demografiset kysymykset sisältävät pelkkää faktatietoa, eikä niissä ole tulkinnanvaraa. Pihlaja (2004, 73) muistuttaa, että taustatietojen tai taustamuuttujien valitsemisessa tulisi kysyä vain sellaisia tietoja, jotka ovat tutkimuksen kannalta oleellisia.

Monivalintakysymyksissä vastaaja saa valita vastausvaihtoehdoista 1 - 5 eniten omaa käsitystään vastaavan vaihtoehdon. Vastausvaihtoehdot on esitetty asteikollisessa muodossa, mikä tarkoittaa vastausvaihtoehtojen esittämistä

numeroina. Asteikolla 1 merkitsee sitä, että vastaaja pitää kysymyksessä esitettyä asiaa täysin merkityksettömänä, ja 5 vastaavasti tarkoittaa sitä, että vastaaja pitää asiaa erittäin tärkeänä. Monivalintakysymysten aihealueet koskevat kirjastossa asiointia, kirjaston palveluiden käyttöä sekä kirjastojen välistä yhteistyötä. Vastaaja saa lisäksi arvioida käyttämiään kirjastoja arvosanoilla 1 - 5.

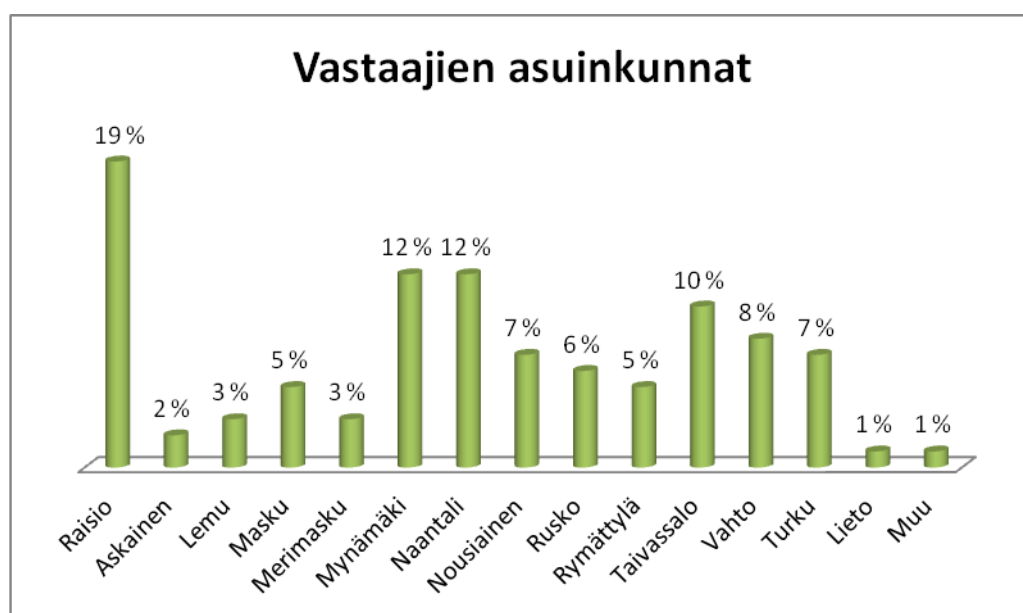
Kyselyssä kartoitetaan lisäksi sitä, miten hyvin vastaajat tuntevat kirjaston tarjoamat palvelut. Sen lisäksi, että vastaajia pyydetään arvioimaan perinteisiä kirjastopalveluja, tarkastellaan kyselyssä myös verkkopalvelujen käyttöä. Kyselyn lopussa vastaajille annetaan mahdollisuus vapaasti ilmaista ehdotuksensa kirjastoyhteistyön kehittämiseen liittyen.

Pihlaja (2004, 74) muistuttaa, että kyselylomaketta laadittaessa kyselyn pituus tulisi ottaa huomioon. Yleisesti tunnettu fakta on, että kysymysten määrän kasvaessa vähenee kyselyyn vastaamisen todennäköisyys. Postikyselyissä siedetään yleensä hiukan enemmän kysymyksiä kuin paikanpäällä täytettävissä kyselyissä. Tässä kyselyssä kysymyksiä on kaiken kaikkiaan yksitoista, mikä luullakseni on varsin siedettävä määrä suhteutettuna vastaamiseen kuluvaan aikaan.

Palvelukyselyyn saatiin kaiken kaikkiaan 726 hyväksyttyä vastausta, joista suurin osa oli Internet-vastauksia. Kysymyslomakkeista saadut vastaukset syötettiin Internet-pohjaiseen palautteenhallinta- ja tiedonkeruuohjelmisto Digiumiin ja käsiteltiin tilastollisin menetelmin. Tulosten pääasiallinen analysointitapa oli kuhunkin kysymykseen saaduista vastauksista laadittu kuvaaja sekä ristiintaulukointi, joka tehtiin useimmiten eri kuntien tai vastaajien demografisten muuttujien suhteen. Jokaista tutkimustulosta ei mainita erikseen jokaisen Loki-yhteistyöhön kuuluvan kunnan kohdalla, vaan tarkasteltavaksi on nostettu tutkimuksen kannalta merkityksellisiä tuloksia. Olennaisia tutkimustuloksia eritellään sanallisesti ja havainnollistetaan lisäksi erilaisten kuvaajien avulla.

4.3 Kyselyyn vastaajien demografiset piirteet

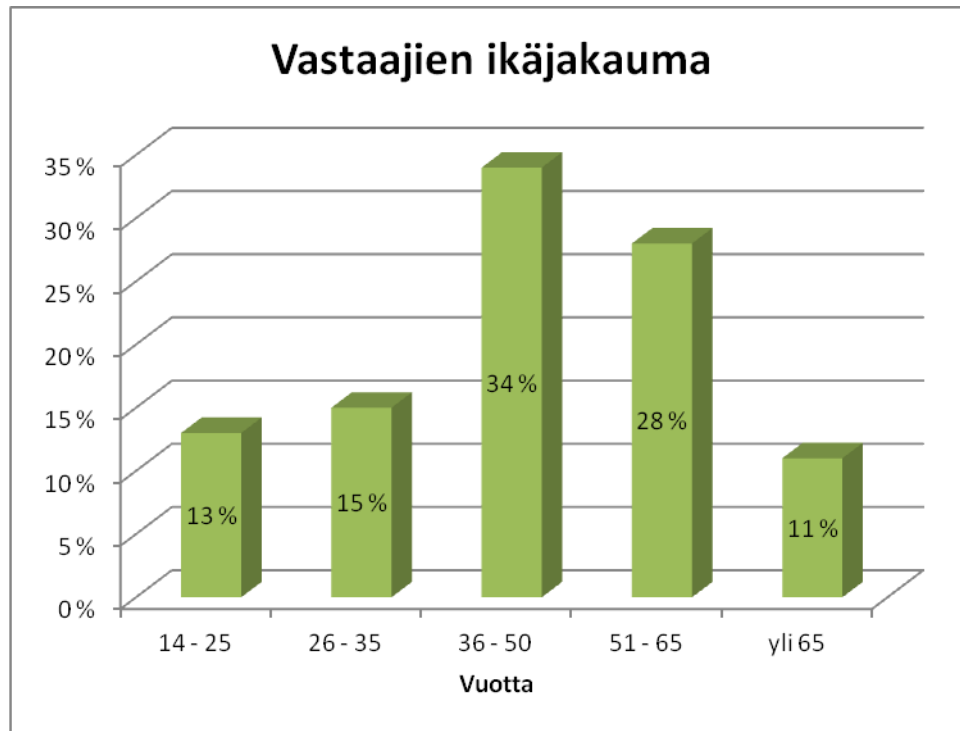
Kyselyyn vastanneiden henkilöiden asuinkunta käy ilmi kuviosta 1. Suurin osa kyselyyn vastaajista oli raisiolaisia: heitä oli kaikista kyselyyn vastanneista 19 %. Sekä naantalilaisten että mynämäkeläisten osuus vastanneista oli kummastakin 12 %. Loki-yhteistyön ulkopuolelta muun muassa turkulaisten osuus vastaajista oli 7 %. Pienistä kunnista Taivassalon ja Vahdon asukkaat osallistuivat kyselyyn aktiivisesti. Kaikista vastaajista peräti 10 % oli Taivassalolaisia ja 8 % vahtolaisia. Muiden pienimpien kuntien kohdalla vastaajien osuus oli vain muutama prosentti vastaajien kokonaismäärästä.



Kuvio 2. Kyselyyn vastaajien kotikunnat

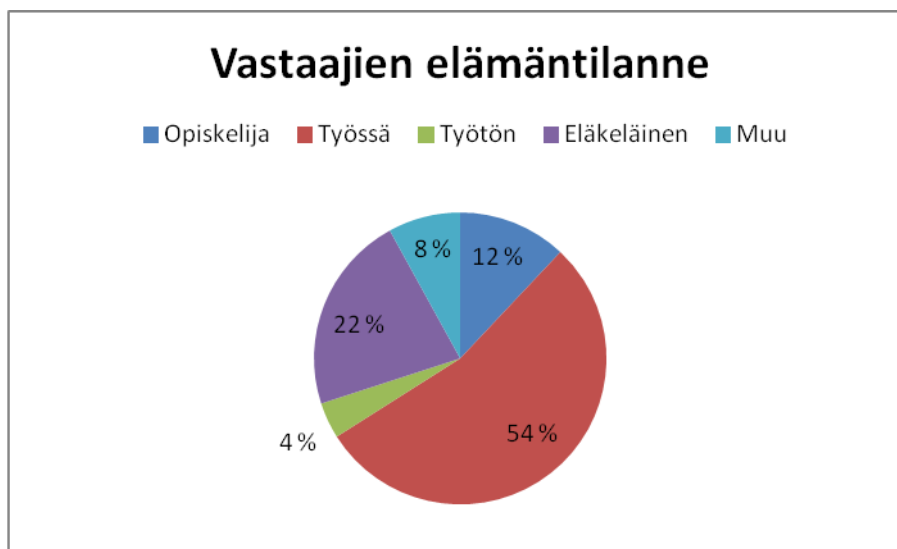
Vastaajat jaettiin viiteen ikäryhmään. Suurin osa (62 %) kyselyyn vastanneista kuului 36 – 65-vuotiaiden ryhmään. Näistä vastaajista 34 % kuului 36–50-vuotiaiden ryhmään sekä 28 % 51–65-vuotiaiden ryhmään. Lopuista vastaajista 15 % kuului 26–35-vuotiaiden ryhmään, kun taas 11 % vastaajista edusti yli 65-vuotiaita. Pihlajan (2004, 77) mukaan koululaiset ja opiskelijat osallistuvat yleensä aktiivisesti kirjastonkäyttöä mittaaviin tutkimuksiin ja näin ollen alle 25-vuotiaiden ryhmän mielipiteet tulevatkin runsaslukuisina kyselyissä esiin. Oman

tutkimukseni kohdalla tämä ei kuitenkaan pitänyt paikkaansa, sillä vain 13 % vastaajista kuului alle 25-vuotiaiden ryhmään.



Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma

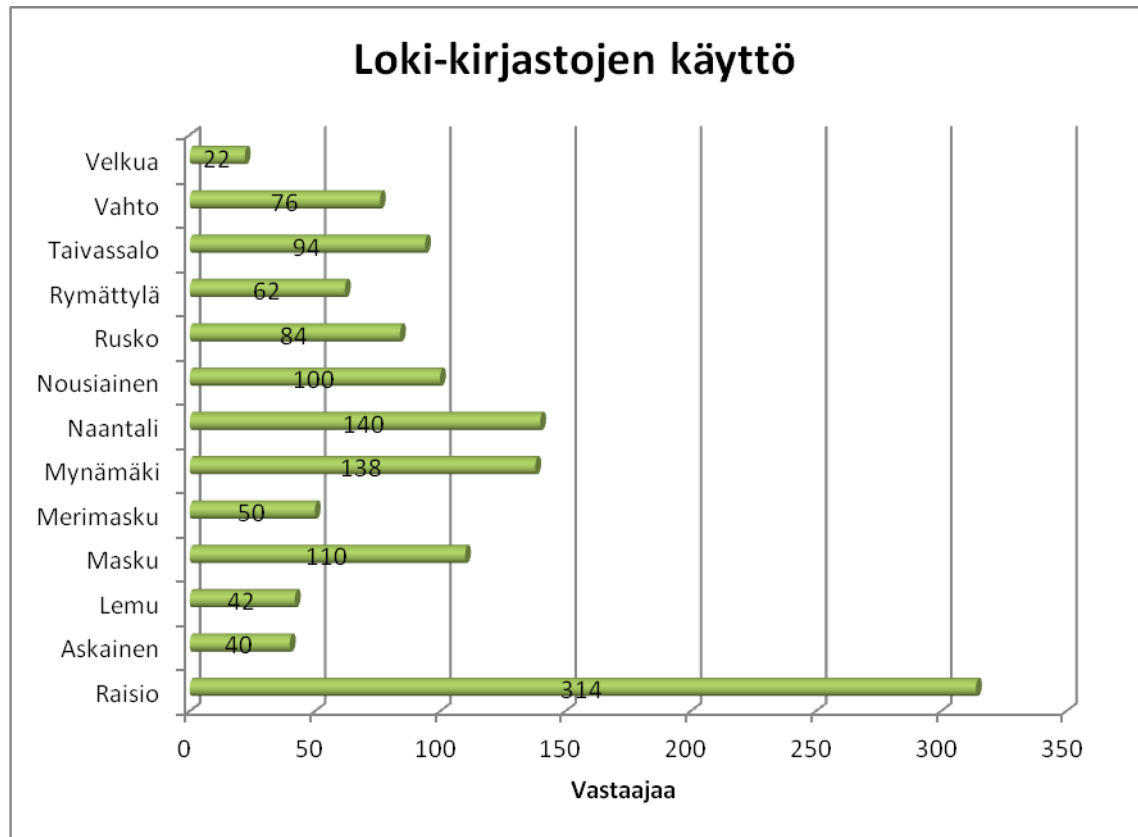
Valtaosa vastaajista oli työelämässä: 54 % kyselyyn osallistuneista oli työssä käyviä, opiskelijoiden osuus vastaajista oli 12 % ja eläkeläisten 22 %. Ainoastaan 4 % vastaajista oli työttömiä, kun taas 8 % vastaajista ilmoitti elämäntilanteensa olevan jonkin muun kuin jonkin edellä mainituista. Todennäköisesti valtaosa tämän ryhmän edustajista oli kotiäitejä- tai isiä.



Kuvio 4. Vastaajien elämäntilanne

4.4 Loki-kirjastojen käyttö

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, mitä kirjastoa tai kirjastoja he käyttävät ja kuinka usein. Kysymyksessä painotettiin vastaajia mainitsemaan pelkästään ne kirjastot, joissa he asioivat paikan päällä. Etäkäyttö Internetin välityksellä jätettiin siis tässä kysymyksessä tarkoituksella huomiotta. Eniten käytettyjä kirjastoja olivat luonnollisesti suurimmat Loki-kirjastot ja vähinten käytettiin pieniä sivukirjastoja. Selkeästi eniten käytettiin Raision pääkirjastoa, 726 vastaajasta peräti 314 ilmoitti käyttävänsä sitä. Seuraavaksi eniten (140 vastaajaa) ilmoitettiin käytettävän Naantalin pääkirjastoa. Seuraavaksi ahkerimmin käytössä olivat Mynämäen (138 vastaajaa) ja Maskun (110 vastaajaa) kirjastot. Vähiten sen sijaan käytettiin Velkuan kirjastoa, jota ilmoitti käyttävänsä vain 22 vastaajaa kaikkiaan 726 vastaajasta.



Kuvio 5. Loki-kirjastojen käyttö

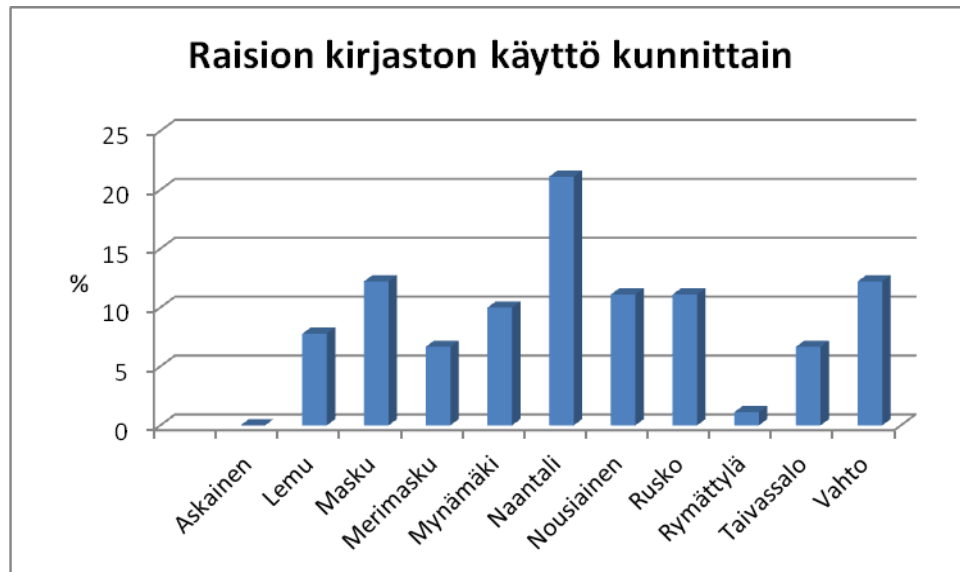
Eräs kyselyn tavoitteista oli selvittää kirjastonkäyttöä yli kuntarajojen Loki-kirjastoalueella. Kuviossa 6 on esitetty ulkopuolinen käyttö kunnittain (oman kunnan kirjaston käyttöä ei luonnollisesti ole luvuissa huomioitu).

Kirjastojen kuntarajat ylittävässä käytössä ei ilmennyt mitään ennakkoodotuksista suuresti poikkeavaa, sillä suurimpien pääkirjastojen suosio oli jo aiempien vastaavien tutkimusten valossa entuudestaan tiedossa. Pienimmistä kunnista lähdetään helposti suuremman lähikunnan kirjastoon. Tämän mukaisesti Raision kirjastoa käytti 28 % muiden kuntien vastaajista. Huomion arvoista on, että turkulaiset vastaajat käyttivät Loki-alueen kirjastoista eniten juuri Raision pääkirjastoa, mikä johtunee ainakin osittain sen sopivasta sijainnista suuren ostoskeskuskeskittymän läheisyydessä.



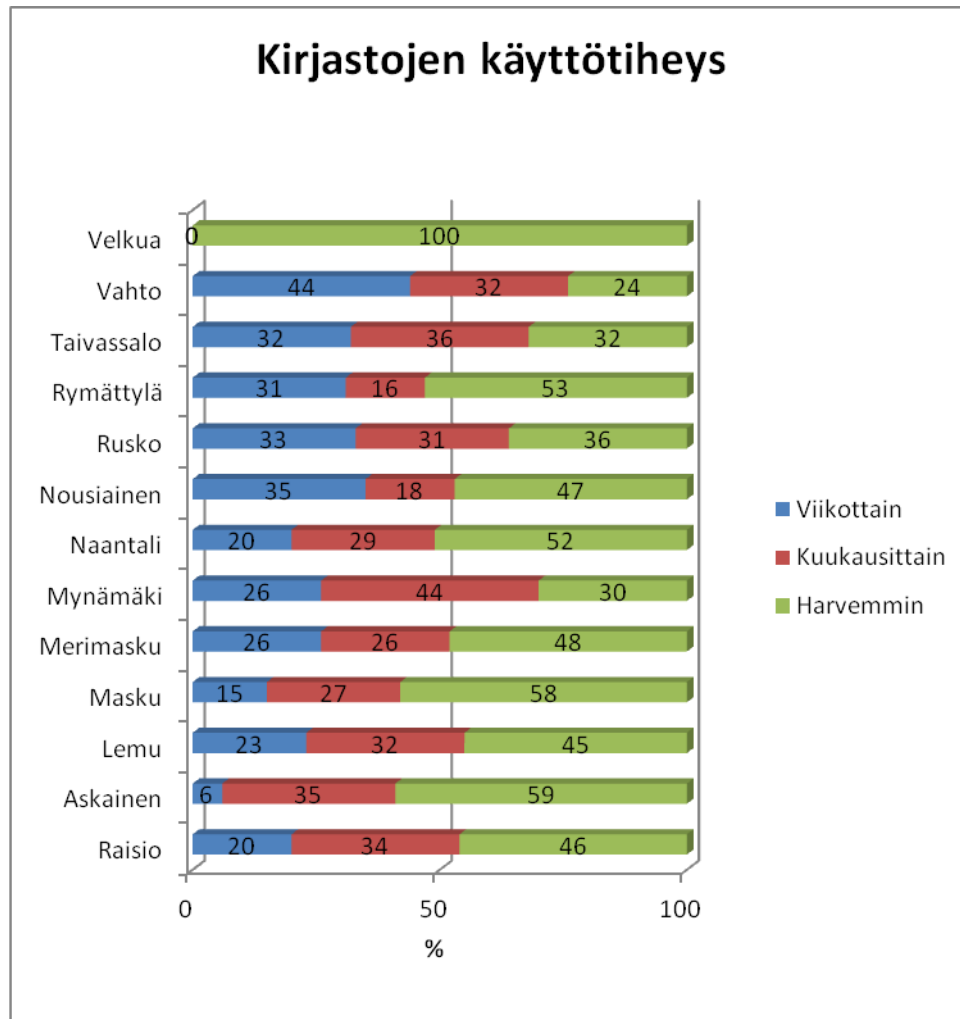
Kuvio 6. Loki-kirjastojen käyttö yli kuntarajojen

Olen valinnut Loki-kirjastoista tarkempaan tarkasteluun Raision pääkirjaston, sillä se on Loki-alueen suurin – ja näin ollen käytetyin – kirjasto. Raision kirjaston käyttö kunnittain jakautui kuvion 7 mukaisesti. Raision kirjastoa käytettiin laajalti ympäristökunnista käsin. Sitä käyttivät erityisesti naantalilaiset vastaajat; reilu 20 % naantalilaisista vastaajista nimittäin ilmoitti sitä käyttävänsä. Myös Maskun, Mynämäen, Nousiainen, Ruskon ja Vahdon osalta Raision kirjaston käyttö nousi 10 %:iin.



Kuvio 7. Raision kirjaston käyttö kunnittain

Kirjaston käyntitiheydeksi vastaajilla oli mahdollisuus määritellä joko viikoittain tai useammin, kuukausittain, tai edellä mainittuja harvemmin. Ylivoimaisesti eniten vastaajat käyttivät kirjastoa harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Sillä, mitä kirjastoa käytettiin, ei ollut käyntitiheyden kannalta juurikaan merkitystä. Poikkeuksellisesti Mynämäen kirjaston käyttäjistä 44 % ilmoitti käyttävänsä kirjastoa kuukausittain ja Taivassalon kirjaston käyttäjistä kuukausittain kirjastoa käyttäviä oli 36 %. Merkille pantavaa on myös se, että Vahdon kirjaston käyttäjistä peräti 44 % ilmoitti käyttävänsä kirjastoa viikoittain tai useammin. Kaikkien muiden kirjastojen kohdalla vastaajat ilmoittivat käyttävänsä kirjastoa pääasiassa harvemmin kuin kerran kuukaudessa.



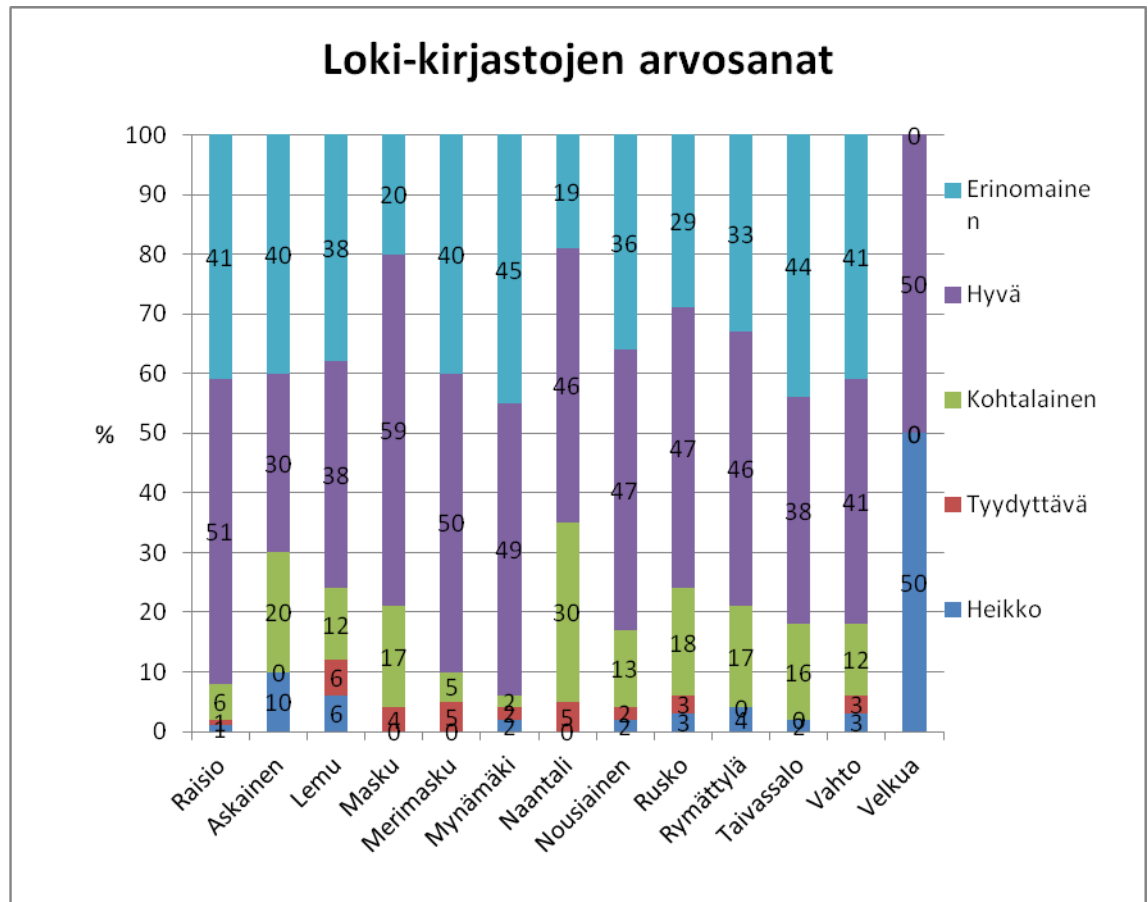
Kuvio 8. Kirjastojen käyttötiheys

4.5 Loki-kirjastojen saamat arvosanat

Kyselyssä vastaajia pyydettiin antamaan käyttämilleen Loki-kirjastoille yleisarvosana asteikolla 1 – 5. Asteikolla 1 vastaa heikkoa ja 5 erinomaista. Kaiken kaikkiaan Loki-kirjastoihin oltiin sängen tyytyväisiä, arviot olivat lähestulkoon kaikkien kirjastojen kohdalla myönteisiä ja arvosanat hyviä tai erinomaisia. Varsinkin isot Loki-kirjastot saivat vastaajilta hyvät arvosanat: Raision pääkirjastolle erinomaisen tai hyvän arvosanan antoi peräti 92 % vastaajista, kun taas ainoastaan 1 % vastaajista arvioi sen heikoksi. Parhaimman arvion sai Mynämäen kirjasto, jota 94 % vastaajista piti joko erinomaisena tai hyvänä. Myös Merimaskun kirjasto ylsi 90 % iin. Kirjastoja, jotka saivat vastaajilta hyvän tai erinomaisen arvosanan vähintään 80 %:n

mielestä oli 19 kirjastosta yhteensä 4: Nousiaisten, Taivassalon ja Vahdon kirjastot sekä Kultarannan sivukirjasto. Vastaavasti vähintään 70 %:iin ylsivät Maskun, Lemun, Askaisten, Ruskon ja Rymättylän kirjastot sekä Livonsaaren sivukirjasto. Suurista kirjastoista ainoastaan Naantalin pääkirjasto jäi hieman alle 70 %:n. Sen sijaan Naantalin sivukirjastoista Kultarantaa piti joko hyvänä tai erinomaisena 86 % vastaajista.

Pienempiin Loki-kirjastoihin oltiin lähes yhtä lailla tyytyväisiä kuin suurempien kuntienkin kirjastoihin. Ainoastaan muutama sivukirjasto (Petäsmäki ja Mietoinen) sekä Velkuan kirjasto eivät saaneet vastaajilta selkeästi positiivista arviota. Mitään kovin suuria johtopäätöksiä tuloksista ei kuitenkaan mielestäni ole syytä vetää, sillä kokonaisotanta on suhteellisen pieni ja pienten kirjastojen suppeammat aukioloajat ovat rajoittaneet kyseisten kirjastojen käyttäjien vastaamismahdollisuutta paikanpäällä. Suppeammat kokoelmat ovat myös omalta osaltaan saattaneet vaikuttaa annettuun arvosanaan sivukirjastojen kohdalla.



Kuvio 9. Loki-kirjastojen arvosanat

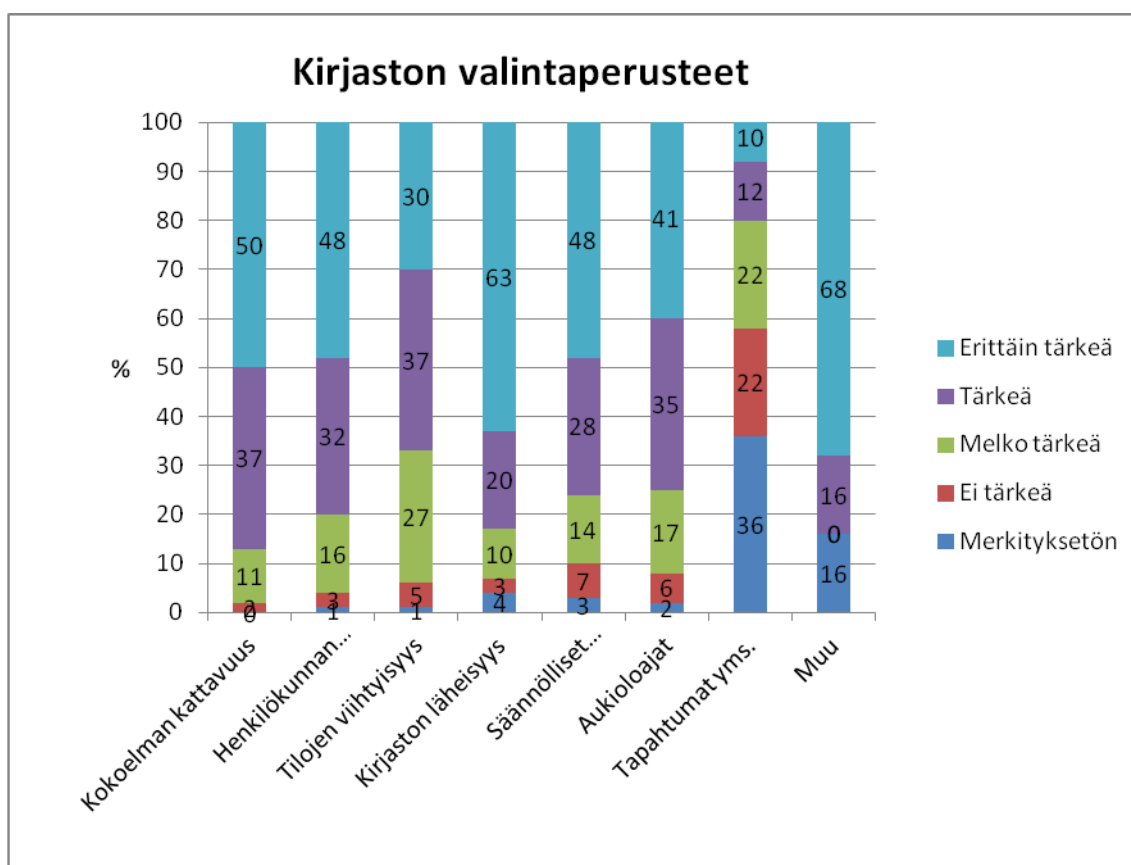
4.6 Kirjaston valinnan perusteet

Kirjaston valintaperusteita arvioitaessa tärkeiksi seikoiksi nousivat kirjaston kokoelmien kattavuus sekä henkilökunnan ammattitaitoisuus. Valtaosa vastaajista piti kirjaston kokoelmien kattavuutta joko erittäin tärkeänä (50 % vastaajista) tai tärkeänä (37 % vastaajista) kirjaston valintaperusteena. Suurin osa vastaajista asetti myös henkilökunnan ammattitaidon joko erittäin tärkeäksi (48 % vastaajista) tai tärkeäksi (32 % vastaajista) perusteeksi.

Kirjaston sijainti osoittautui myös keskeiseksi valintaperusteeksi; peräti 63 % vastaajista piti kirjaston sijaintia lähialueella erittäin tärkeänä kirjaston valintaperusteena. Vastaavasti 48 % vastaajista piti kirjaston sijaintia säännöllisten asiointiyhteyksien varrella erittäin tärkeänä. Vastaajat pitivät kirjaston sijaintia tärkeämpänä valintaperusteena kuin kirjaston tilojen viihtyvyyttä, jonka 30 % vastaajista nosti erittäin tärkeäksi valintaperusteeksi.

Kirjaston sijainnin ohella myös aukioloaikojen sopivuus nostettiin tärkeäksi perusteeksi kirjastoa valittaessa; 76 % vastaajista koki aukioloaikojen sopivuuden joko erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi kirjaston valintaperusteeksi. Vaikka vastaajista 67 % piti kirjaston tilojen viihtyvyyttä joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä valintaperusteena, ei tilojen viihtyisyys noussut aivan yhtä tärkeäksi kuin kirjaston sijainti, aukioloaikojen sopivuus, kokoelmien kattavuus tai henkilökunnan ammattitaito.

Kirjastojen järjestämät erityistapahtumat, kuten näyttelyt, satutunnit ja luennot eivät saaneet juurikaan kannatusta kirjaston valintaperusteena: 36 % vastaajista ei pitänyt kirjaston järjestämiä tapahtumia lainkaan tärkeänä ja ainoastaan joka kymmenes erittäin tärkeänä valintaperusteena.



Kuvio 10. Kirjaston valintaperusteet

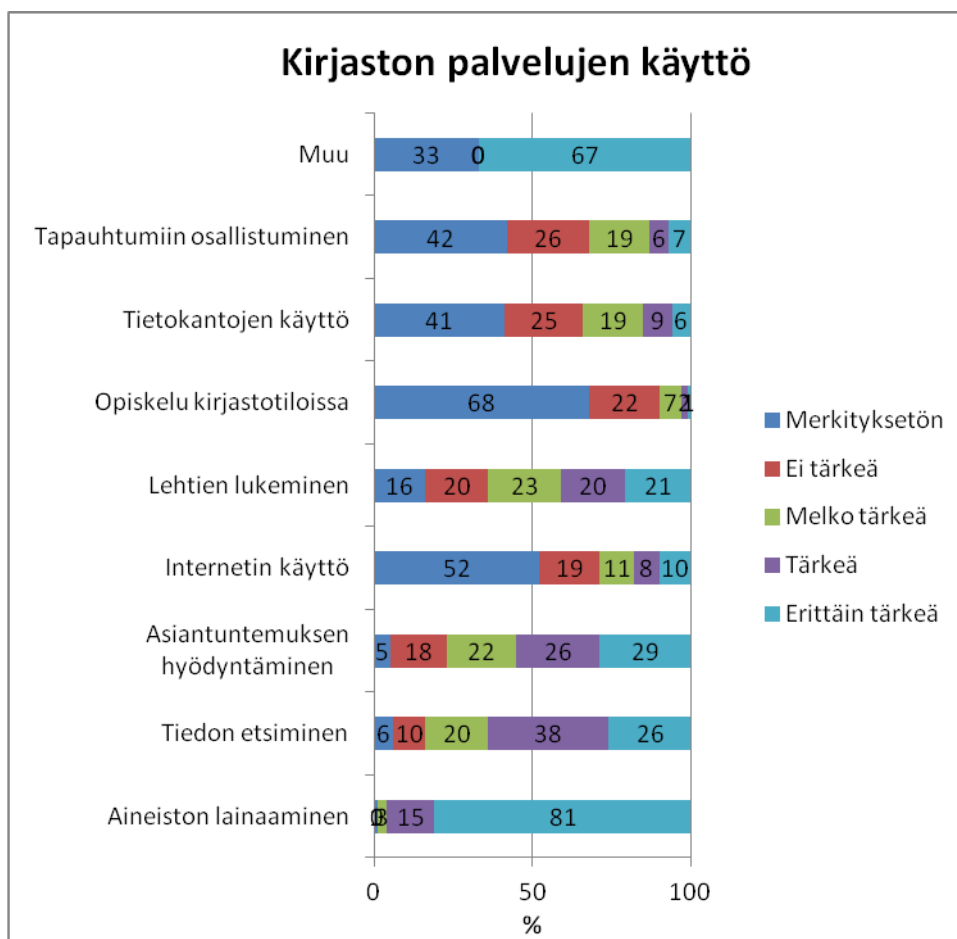
4.7 Kirjaston palvelujen käyttö

Perinteinen lainaustoiminta on säilynyt edelleen selkeästi yleisimpänä kirjastonkäytön muotona: 96 % vastaajista piti kirjastoaineiston lainaamista erittäin tärkeänä tai tärkeänä palveluna. Tärkeiksi koettiin myös tiedonhaku, jota 63 % vastaajista piti joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä, sekä henkilökunnan asiantuntemuksen hyödyntäminen, jota 55 % vastaajista piti joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Lehtien lukeminen on sekin säilyttänyt suosionsa; 41 % vastaajista piti sitä joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä kirjastopalveluna.

Internetin käyttö kirjastossa aiheutti jokseenkin ristiriitaisia mielipiteitä vastaajissa. Valtaosa (52 %) vastaajista koki Internetin käytön täysin merkityksettömäksi palveluksi, kun 18 % vastaajista puolestaan piti sitä joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä palveluna. Vastausten ristiriita selittyy todennäköisesti sillä, että useimmissa suomalaistalouksissa on nykyään käytössä Internet-yhteys, joten kirjastossa sitä ei enää tarvita. On kuitenkin edelleen myös sellaisia talouksia, joissa Internet-yhteyttä ei ole, jolloin internetiä tullaan käyttämään kirjastoon.

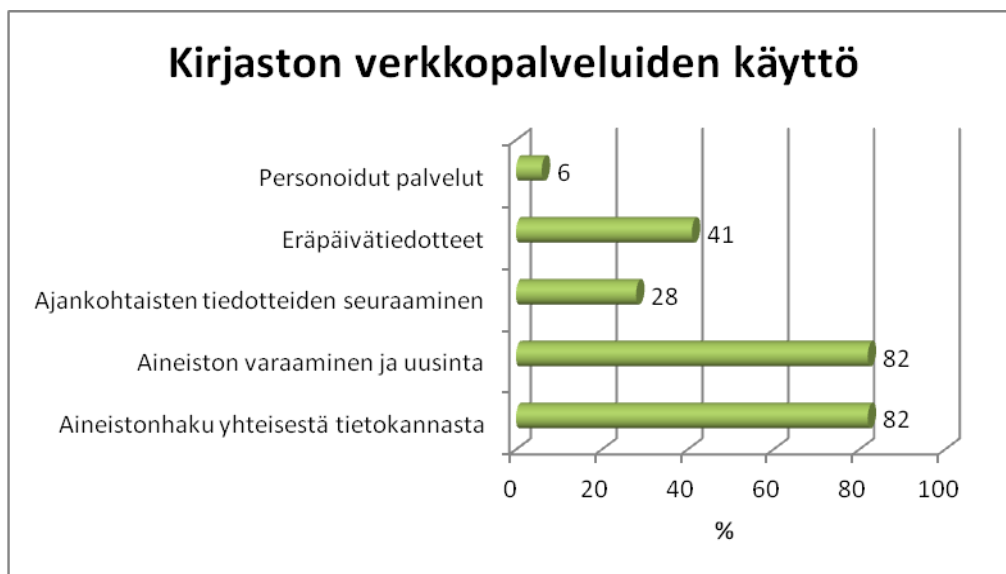
Muille kirjastonkäyttötavoille ei riittänyt läheskään yhtä paljon kiinnostusta. Ainoastaan 3 % vastaajista piti mahdollisuutta opiskella kirjaston tiloissa erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Myöskään kirjaston tarjoamien tietokantojen hyödyntämistä ei pidetty kovinkaan keskeisenä palveluna, ainoastaan 14 % vastaajista piti sitä joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Kirjaston järjestämiin tapahtumiin osallistumista erittäin tärkeänä tai tärkeänä piti vain 13 % vastaajista.

Yhteenvedona kirjastopalveluiden käytöstä voidaan todeta, että perinteiset palvelut pitävät yhä pintansa: kirjaston tärkein tehtävä vaikuttaa edelleen olevan kirjastoaineiston lainaus ja tiedon etsintä. Nämä asiat ovat kautta aikojen olleet kirjaston tärkeimpiä tehtäviä, ja niiden suosion pysyvyyden ovat osoittaneet jo useat kirjastonkäyttötutkimukset tätä ennen. Kirjaston järjestämät tapahtumat sen sijaan jäivät vastaajien arvioissa taka-alalle.



Kuvio 11. Kirjaston palvelujen käyttö

Myös verkkopalvelujen kohdalla ”perinteiset” palvelut, kuten aineistohaku sekä aineiston varaaminen ja uusinta, ovat säilyttäneet suosionsa keskeisimpinä palveluina. Verkkopalveluja käyttäneistä vastaajista 82 % ilmoitti käyttävänsä sekä aineistohakua kirjastojen yhteisestä tietokannasta että aineiston varaamis- ja uusintapalvelua. Eräpäivätiedotepalvelua käytti 41 % verkkopalveluja käyttäneistä vastaajista, kun taas ajankohtaisia tiedotteita seurasi vain 28 % vastaajista. Personoidut verkkopalvelut, kuten omat hyllyt ja uutuusvahti, eivät vielä olleet löytäneet käyttäjiään, sillä vain 6 % verkkopalveluja käyttäneistä vastaajista ilmoitti niitä käyttävänsä.

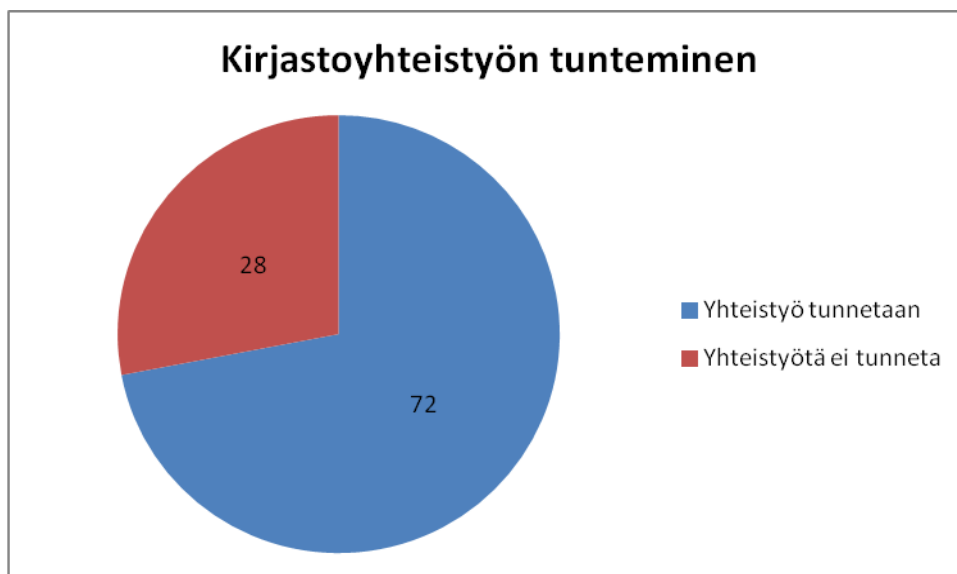


Kuvio 12. Kirjaston verkkopalveluiden käyttö

4.8 Kirjastojen välinen yhteistyö

Kyselyssä vastaajille kerrottiin, että Loki-kirjastot ovat hiljattain aloittaneet yhteistyön Turun ja Liedon kirjastojen kanssa. Kyselyn yhtenä tarkoituksena oli kartoittaa Loki-kirjastojen asiakkaiden kirjastoyhteistyön tuntemusta ja tiedustella samalla heidän mielipiteitään yhteistyön sujuvuudesta.

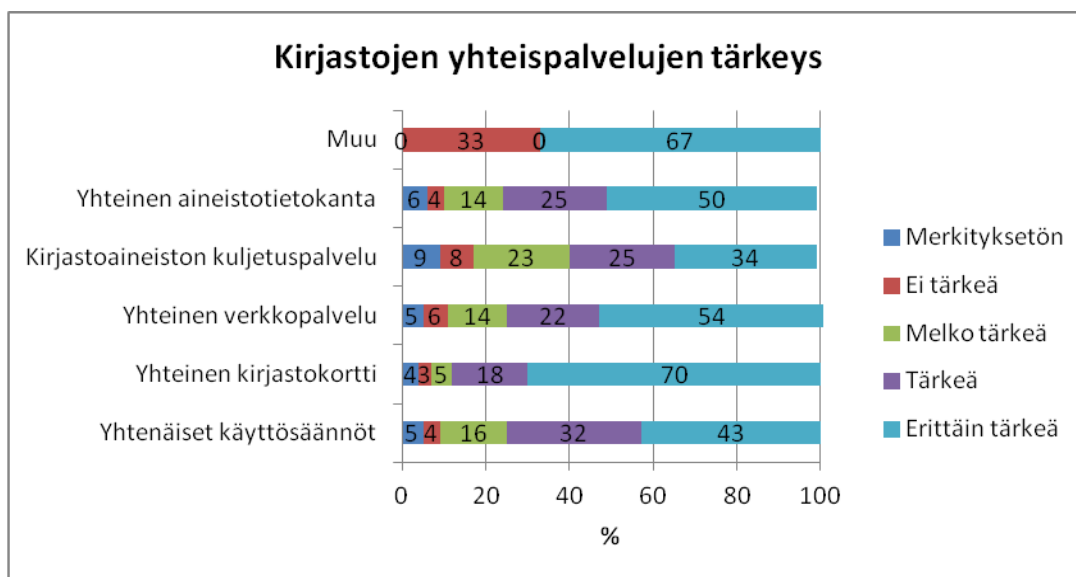
Vastauksista kävi ilmi, että suurin osa (72 %) vastaajista tunsi Loki-kirjastojen välisen yhteistyön; ainoastaan 28 % vastaajista ei sitä ennestään tuntenut. Yhteistyö tunnettiin melko tasavertaisesti sekä kaikissa ikäryhmissä että eri elämäntilanteissa. Kuntien välillä ei liioin ilmennyt suuria eroja yhteistyön tuntemuksen suhteen; kaikissa kyselyssä mukana olleissa kunnissa suurin osa vastaajista tunsi Loki-yhteistyön. Yllättävänä poikkeuksena mainittakoon kuitenkin, että ruskolaisista vastaajista lähes puolet (48 %) ei tuntenut yhteistyötä kun taas kaikille lemulaisille vastaajille se oli tuttua. Henkilöitä, joille yhteistyö ei missään muodossa ollut tuttua, löytyi eläkeläisten sekä yli 65-vuotiaiden ryhmistä.



Kuvio 13. Kirjastoyhteistyön tunteminen

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan erikseen mainittujen kirjastoyhteistyön muotojen tärkeyttä asteikolla 1–5. (1 = merkityksetön, 5 = erittäin tärkeä). Yhteistyön muodoiksi mainittiin 1) yhtenäistetyt käytösäännöt, 2) yhteinen kirjastokortti, 3) yhteiset verkkopalvelut, 4) yhteinen aineistorekisteri sekä 5) aineiston kuljetusmahdollisuus kirjastojen välillä.

Kirjastojen välisen yhteistyön muotojen tärkeyttä arvioitaessa selkeästi keskeisimmäksi yhteistyön muodoksi vastaajat nostivat yhteisen, kaikissa alueen kirjastoissa toimivan kirjastokortin. Vastaajista 88 % piti yhteistä kirjastokorttia joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä yhteistyön muotona. Myös yhtenäistettyjä käytösääntöjä, kuten yhtenäisiä laina-aikoja ja maksuja, sekä yhteistä verkkopalvelua, kuten lainojen uusintaa ja varausten tekemistä verkossa, arvostettiin melko korkealle. Kolme neljästä vastaajasta piti sekä yhtenäisiä käytösääntöjä (75 % vastaajista) että yhteistä verkkopalvelua (76 % vastaajista) joko erittäin tärkeinä tai tärkeinä. Näiden rinnalle vastaajat nostivat myös kirjastojen yhteisen aineistotietokannan, jota niin ikään kolme neljästä (75 % vastaajista) piti joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä yhteistyön muotona. Edellä mainittuja yhteistyön muotoja hieman vähemmän tärkeäksi vastaajat arvioivat kirjastoaineiston maksullisen kuljetuspalvelun, jota 59 % vastaajista piti joko erittäin tärkeänä tai tärkeänä yhteistyön muotona.

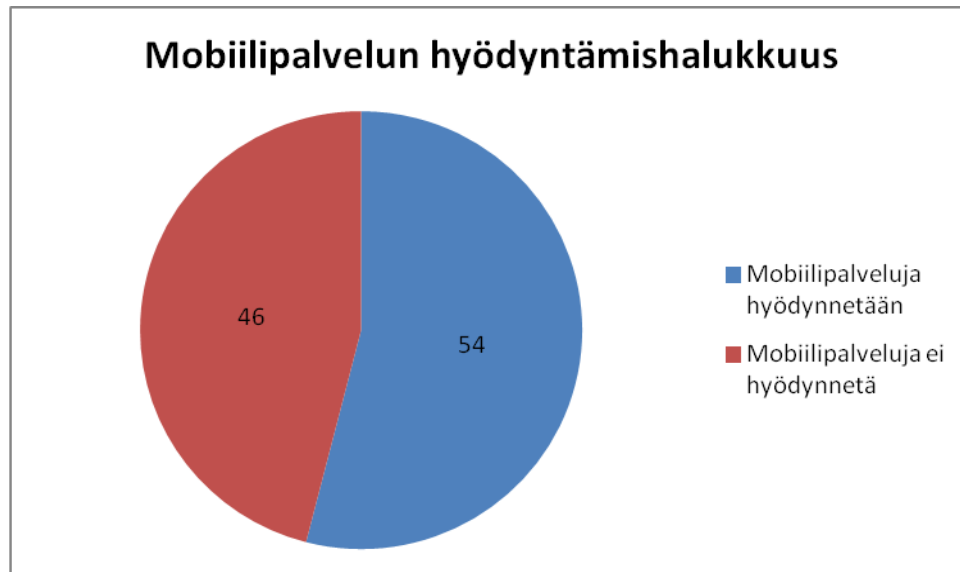


Kuvio 14. Kirjastojen yhteispalvelujen tärkeys

4.8 Mobiilipalvelu

Kysymyslomakkeen lopussa vastaajalle kerrottiin, että kirjastoyhteistyön tiimoilta ollaan kehittämässä asiakkaille maksutonta mobiilipalvelua, jonka avulla heillä on mahdollisuus saada muun muassa eräpäivämuistutukset ja varausten noutoilmoitukset suoraan matkapuhelimeensa tekstiviestinä. Vastaajilta tiedusteltiin heidän halukkuuttaan hyödyntää kyseistä palvelua. Vastauksista kävi ilmi, että hieman yli puolet kaikista vastaajista (54 %) oli kiinnostunut hyödyntämään palvelua. Vähiten kiinnostusta mobiilipalvelua kohtaan löytyi eläkeläisten ja yli 65-vuotiaiden ryhmistä, mikä sinänsä ei ollut yllättävä tieto.

Asuinpaikkakuntien perusteella mobiilipalvelun hyödyntämisinnostus jakaantui suhteellisen tasaisesti kuntien välillä. Vähintään kiinnostusta osoittivat Askaisten, Maskun, Merimaskun, Rymättylän ja Taivasalon asukkaat. Sen sijaan eniten kiinnostusta mobiilipalvelua kohtaan osoittivat raisiolaiset vastaajat (62 %) sekä mynämäkeläiset (65 %).



Kuvio 15. Mobiilipalvelun hyödyntämishalukkuus

4.9 Avoimet kommentit

Kysymyslomakkeen loppuun sijoitettiin yksi avoin kysymys, jossa vastaajilla oli mahdollisuus halutessaan esittää ehdotuksia kirjastoyhteistyön kehittämiseksi. Suurin osa vastaajista jätti kommentoimatta mitään tähän kysymykseen ja jonkin verran vastaajat myös kommentoivat ”asian vierestä”. Eniten vastaajat toivoivat sitä, että kaikissa Loki-kirjastoissa toimittaisiin samojen periaatteiden mukaan, sillä se helpottaa asiointia. Yhteinen kirjastokortti sai kiitosta ja aukioloaikoja toivottiin lisäävän etenkin sivukirjastojen osalta. Aineiston kuljetuspalvelusta perittävä kahden euron kuljetusmaksu kirjaa kohti kismittää jotakuta, ja toisen mielestä taas varausjonot ovat liian pitkät. Vastauksista ilmeni lisäksi se, että sivukirjastojen toivottiin säästävän mahdolliselta lakkautusuhalta. Yleisesti ottaen avoimista kommenteista huokui positiivisuus ja tyytyväisyys Loki-kirjastopalveluihin, sama mikä itse asiassa ilmeni jo varsinaisista vastauksista. Tämä kiteytyy eräässä kommentissa, jossa todetaan: ”Yhteistyö toimii, jatkakaa samaan malliin!”.

5 Pohdintaa ja yhteenveto

Tutkimuksen edetessä ilmeni melko pian, että tutkimuskohteeksi valittujen kirjastojen määrä oli liian suuri. Yksittäisiin kirjastoihin ei sen vuoksi ollut resursseja paneutua tarpeeksi yksityiskohtaisesti, mikä näkyy tutkimustulosten varsin pinnallisessa käsittelyssä. Tulokset jäivätkin kovin yleiselle tasolle, Loki-kirjastoja käsiteltiin pikemminkin kollektiivisena joukkona, eivätkä yksittäisten kirjastojen erityispiirteet päässeet tarpeeksi esille. Jokaiseen Loki-kirjastoon erikseen keskittyvä yksityiskohtainen analyysi ei ollut kirjastojen liiallisen määrän vuoksi mahdollista. Mielestäni tämän kaltainen yksityiskohtaisempi tutkimus kussakin Loki-yhteistyöhön kuuluvassa kirjastossa antaisi tarkemman kuvan Loki-kirjastoista ”yksilöinä”, sen sijaan että kaikki 14 erikokoista yhteistyökirjastoa ahdetaan samaan muottiin.

Yleisellä tasolla tämä palvelukysely – useiden muiden kirjastonkäyttötutkimusten ohella – on omalta osaltaan lisännyt tietoa siitä, miten taustamuuttujiltaan erilaiset ihmiset hyödyntävät kirjastojen palveluja. Se ei kuitenkaan ole päässyt kovinkaan syvälle merkitysten, tulkintojen ja koko kirjastonkäytön ymmärtämisen maailmaan. Vaikka tilastolliset analyysit, prosenttijakaumat ja erilaisten taustamuuttujien vertailu ovat tämänkaltaisessa tutkimuksessa välttämättömiä, leimaa tutkimusta väistämättä tietty kaavamaisuus ja rajoittuneisuus. Mielestäni kirjastonkäyttötutkimuksista yleensäkin puuttuu syvälinen kosketus siihen yhteiskuntaan, jossa koko kirjastolaitos kirjastokimppoineen toimii. Olisi varsin mielenkiintoista tutustua perusteellisemmin myös kirjastonkäyttäjien taustoihin ja tutkia kirjastonkäyttöä laajempaan sosiokulttuurisena ilmiönä. Valitettavasti tällainen lähestymistapa näin laajassa tutkimuksessa ei ole mitenkään realistinen. On ymmärrettävää, ettei tämän kaltaiselta usean kirjaston kattavalta palvelukyselyltä voida vaatia kovinkaan syvällistä otetta, vaan on keskityttävä analysoimaan erilaisten taustamuuttujien avulla saatua konkreettista, mitattavissa olevaa tietoa. Sen suhteen onnistuttiinkin mielestäni varsin hyvin, eikä tuloksissa ilmene ristiriitaa aiempien vastaavien tutkimustulosten kanssa.

Yhtenä tutkimuksen suurimpana ongelmana näkisin sen, että kyselyyn osallistui liian paljon erikokoisia kirjastoja, joiden aukioloajat poikkesivat suurestikin toisistaan. Siinä missä suurimmat pääkirjastot olivat avoinna joka arkipäivä aamu kymmenestä ilta kahdeksaan, pienimpien aukiolo rajoittui vain muutamahan päivään viikossa ja muutamahan tuntiin kerrallaan. Vastausten saaminen tasapuolisesti kaikista kyselyssä mukana olleista kirjastoista osoittautui mahdottomaksi. Eniten vastauksia saatiin luonnollisesti suurista kirjastoista, sillä niissä asioi enemmän ihmisiä ja lomaketta ehdittiin laajempien aukioloaikojen vuoksi jakaa pidemmän aikaa. Jos verrataan keskenään esimerkiksi Raision pääkirjastoa, joka on avoinna maanantaista torstaihin klo 10 – 19, ja Petäsmäen sivukirjastoa, jonka aukiolo rajoittuu ainoastaan seitsemään tuntiin viikossa, sivukirjaston käyttäjien ääni jää suurin piirtein kuulumattomiin. Olenkin sitä mieltä, että palvelukyselyjä tehtäessä olisi hyvä vertailla keskenään suunnilleen samankokoisia kirjastoja, jotta tulokset olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia. Kyselytulosten luotettavuuteen vaikuttaa väistämättä se, ettei pienimmistä kirjastoista ehditty saamaan tarpeeksi paljon vastauksia. Kysyttäessä mitä kirjastoja käytettiin, on tuloksiin suhtauduttava kriittisesti, sillä kyselylomakkeita jaettiin eniten nimenomaan niissä kirjastoissa, joista saatiin tulokseksi suurimmat käyttäjäluvut.

Kysymyslomake (Liite 1) itsessään täytti melko hyvin tarkoituksensa. Suurin osa vastaajista jaksoi täyttää sen alusta loppuun, joten se ei todennäköisesti ollut ainakaan liian pitkä. Toki joitain lomakkeita oli täytetty huolimattomasti ja jouduttiin siksi hylkäämään, mutta henkilökohtaisesti uskon, ettei pituudella ollut juurikaan osuutta kyseiseen asiaan. Kysymykset oli yritetty tehdä mahdollisimman selkeiksi ja yksiselitteisiksi, jottei syntyisi epäselvyyttä siitä, mitä halutaan tietää.

Pääosin tutkimustulokset eivät paljastaneet mitään ennako-oletuksista selkeästi poikkeavaa uutta tietoa vastaajien kirjastonkäyttötottumuksista. Kuten jo useissa aiemmissa kirjastonkäyttötutkimuksissa tätä ennen on käynyt ilmi, perinteinen lainaustoiminta nähdään yhä kirjaston tärkeimpänä tehtävänä. Se

on säilynyt kautta vuosikymmenten selkeästi keskeisimpänä ja asiakkaiden eniten arvostamana kirjastonkäytön muotona. Peräti 81 % kyselyyn vastanneista arvioi kirjastoaineiston lainaamisen erittäin tärkeäksi käyttämäkseen palveluksi.

Henkilökunnan ammattitaidon hyödyntäminen osoittautui myös tärkeäksi asiakkaille. Vastaajista 55 % arvioi kirjastonhoitajien asiantuntemuksen hyödyntämisen joko erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi palvelumuodoksi. Vaikuttaa siis siltä, että vaikka itsepalvelu kirjastoissa lisääntyykin, asiakkaat arvostavat yhä sitä, että voivat kysyä tarvittaessa neuvoa asiantuntevalta ihmiseltä.

Tiedonhaku on perinteisen lainaustoiminnan ohella säilyttänyt suosionsa yhtenä tärkeimpänä kirjastonkäytön muotona. 63 % vastaajista piti sitä joko tärkeänä tai erittäin tärkeänä toimintana asioidessaan kirjastossa. Lehtien lukeminen sen sijaan ei saavuttanut niin suurta suosiota kuin aiempien tutkimusten valossa olisi saattanut olettaa: alle puolet vastaajista (41 %) piti sitä tärkeänä tai erittäin tärkeänä kirjastonkäytönmuotona.

Muille kirjastonkäyttötavoille ei riittänyt läheskään yhtä paljon kiinnostusta. Opiskeleminen kirjaston tiloissa, Internetin käyttäminen ja kirjaston tarjoamien tietokantojen hyödyntäminen jäivät taka-alalle kirjastopalveluiden tärkeyttä arvioitaessa. Myöskään kirjaston järjestämä ”erityistoiminta”, kuten näyttelyt, luennot tai satutunnit, eivät herättäneet vastaajissa juuri lainkaan kiinnostusta.

Tärkeimmiksi kirjaston valintaperusteiksi vastausten perusteella nousivat kirjaston sijainti lähellä omaa asuinalueita sekä kirjaston kokoelmien monipuolisuus. Nämäkin tulokset olivat varsin yhteneväisiä aiempien vastaavien tutkimustulosten kanssa. Myös se, että kirjasto sijaitsee säännöllisten asiointiyhteyksien varrella ja henkilökunta on ammattitaitoista, olivat vastaajien mielestä olennaisia seikkoja kirjastoa valittaessa. Tuloksista voisi karkeasti ottaen tehdä sen johtopäätöksen, että mikäli käytetään kauempana sijaitsevaa, muuta kuin oman kotikunnan kirjastoa, sinne lähdetään nimenomaan parempien kokoelmien vuoksi ja kirjastoreissu yhdistetään muuhun asiointiin. Jos tarkastellaan vastaajien ikää, elämäntilannetta ja kirjastonkäyttöä, voidaan todeta, että alle 26-vuotiaat opiskelijat sekä 36–50-vuotiaat työssäkäyvät

kuuluvat siihen joukkoon, joka eniten matkustaa oman kotikuntansa ulkopuolisiin kirjastoihin. Opiskelijat ovat todennäköisesti liikkeellä opiskelukirjojensa vuoksi, kun taas keski-ikäiset työssäkäyvät yhdistävät kirjastokäyntinsä työmatkaan tai kauppareissuun.

Kirjaston tarjoamista verkkopalveluista eniten käytetään aineistohakua kirjastojen yhteisestä tietokannasta sekä aineiston varaamista ja uusintaa. Ne ovatkin pisimpään ”markkinoilla” olleet verkkopalvelut, kun taas verrattain uudet personoidut palvelut uutuusseuraintooneen ja omine hyllyineen olivat vain hyvin harvan vastaajan käytössä. Kirjastoyhteistyön myötä muun muassa kirjastojen yhteinen aineistohakutietokanta on varmasti yhä kasvattamassa käyttäjäkuntaansa, sillä sen kautta esimerkiksi kirjojen saatavuus voidaan tarkistaa yhdellä kertaa kaikista kirjastoyhteistyöhön kuuluvista kirjastoista. Tämä helpottaa luonnollisesti paljon asiakkaan arkea, kun aineistoa ei tarvitse metsästää kaikista lähialueen kirjastoista erikseen.

Loki-kirjastojen välinen yhteistyö tunnettiin vastaajien keskuudessa varsin hyvin, koska lähes kolme neljäsosaa vastaajista ilmoitti tietävänsä siitä. Loki-yhteistyö ei siis ole jäänyt vain kirjastojen sisäiseksi toiminnaksi, vaan se on saavuttanut myös käyttäjiensä tietoisuuden. Kirjastot ovat onnistuneet markkinoimaan yhteistyötä ilmeisen tehokkaasti.

Yhtenäistetyistä palveluista erityisesti Loki-kirjastojen yhteinen kirjastokortti saavutti suuren suosion. Myös yhtenäiset käytösäännöt ja yhteinen verkkopalvelu nähtiin molemmat tärkeiksi yhteistyön muodoiksi. Vastauksista päätelleen ihmiset osaavat arvostaa tasavertaisia kirjastopalveluita Loki-yhteistyöhön kuuluvien kuntien sisällä. Se osoittaa, että yhteistyö on saavuttanut tavoitteensa. Sen tulisi näyttäytyä ihmisille nimenomaan yhteisinä käytäntöinä, joiden tarkoitus on asettaa kaikki kirjastonkäyttäjät samalle lähtöviivalle. Muun muassa laina-ajat ja myöhästymismaksut ovat kaikkialla samat, mikä yhdenvertaistaa kirjastopalvelujen ennen varsin kirjavaa kenttää. Lisäksi yhteistyön myötä käyttöön otettu kuljetuspalvelu mahdollistaa pienillekin kirjastoille aineiston yhdenvertaisen saatavuuden.

Loki-kirjastoja käytetään ahkerasti myös yli kuntarajojen. Pienemmistä kunnista lähdetään helposti suuremman kunnan kirjaston laajempien kokoelmien pariin. Vastauksista ilmeni, että Loki-kirjastojen käyttäjistä löytyi jonkin verran myös turkulaisia, mikä vaikuttaa lupaavalta laajempaa yhteistyötä ajatellen.

Tämä opinnäytetyö vahvisti omalta osaltaan käsitystä siitä, että kirjaston tarjoamiin palveluihin ollaan sängen tyytyväisiä edelleen. Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan käyttämiään kirjastoja arvosanoilla, voidaan vastauksista todeta että arviot olivat kautta linjoin myönteisiä. Ainoastaan muutaman sivukirjaston kohdalla arviot jäivät tyydyttäviksi. Tämäkin johtuu mitä ilmeisimmin pienten sivukirjastojen niukemmista kokoelmista ja suppeammista aukioloajoista. Se, että tämänkaltaisten palvelukyselyiden tulokset ovat lähes poikkeuksetta positiivisia, kertoo ainakin siitä, että kirjastopalveluita arvostetaan suuresti. Toisaalta tulosten samankaltaisuus myös turhauttaa. Tutkimuksen kautta toivoisi paljastuvan jotain uutta ja yllätyksellistä tietoa, jollaista voi lähteä parantamaan tai kehittämään.

Lounaissuomalaiset kirjastonkäyttäjät vaikuttavat olevan tyytyväisiä kuntiensa kirjastopalveluihin. Loki-kirjastoyhteistyötä kohtaan osoitettu mielenkiinto kertoo siitä, että yhä tiiviimpi kirjastojen välinen yhteistyö on tätä päivää ja yksittäisten kirjastojen kannalta elintärkeä verkostoitumismuoto, jota myös asiakkaat osaavat arvostaa. Yhteistyön kautta kuntalaisille varmistetaan laadukkaiden kirjastopalvelujen saatavuus entistäkin laajemmin ja tehokkaammin.

LÄHTEET

Heinisuo, R., Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla. Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5. Helsinki: Opetusministeriö

Hernon, P.; Whitman, J. 2001. Delivering satisfaction and service quality – A customer based approach for libraries. American Library Association

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kekki, K. 2003. Yleisten kirjastojen kimpat. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 12.3.2010 <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.turkuamk.fi/se/k/1459-3467/45/6/yleisten.pdf>

Laitinen, M.; Vakkari, M. 2006. Asiakastytyväisyyden ja tilastojen yhdistelmällä syvemmälle kirjastojen arvioinnissa. Viitattu 3.3.2010 <http://pro.tsv.fi/stks/signum/200605/6.pdf>

Liikenne- ja viestintäministeriö 2004. Huomispäivän kirjaston logistiset ratkaisut. Verkostotoiminnan kehittäminen kirjastotoimialalla. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 56/2004. Helsinki: Edita

Lovio, M.; Tiihonen, V. 2005 Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Opetusministeriö. Viestintäkulttuuriyksikkö, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto 2006. Kirjaston kehittämisohjelma 2006-2010. Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44.

Opetusministeriö. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto 2001. Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004. Työryhmämuistio. Helsinki: Edita

Pihlaja, J., 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: SOCEDA

Tilastokeskus 2009. Survey-tutkimus. Viitattu 11.3.2010 <http://www.stat.fi> > Tietoa tilastoista > Käsitteet ja määritelmät > Survey-tutkimus

Vakkari, M. 2006. Korkealaatuinen kirjastopalvelu edellyttää asiakaslähtöisyyttä. Viitattu 3.3.2010 <http://city.porvoo.fi/neuvottelupaivat/Vakkarin%20luento.pdf>

KIRJASTOJEN PALVELUKYSELY

Hei!

Raision, Askaisten, Lemun, Maskun, Merimaskun, Mynämäen, Naantalin, Nousiaisten, Ruskon, Rymättylän, Taivassalon, Vahdon, ja Velkuan kunnankirjastot pyrkivät kartoittamaan asiakkaidensa tyytyväisyyttä kirjastojen tarjoamiin palveluihin. Pyrkimyksenä on lisäksi selvittää asiakkaiden kirjastonkäyttötottumuksia yli kuntarajojen.

Toivomme Teidän vastaavan oheiseen kyselyyn, joka on toteutettu yhteistyössä Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman kanssa. Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan kirjastokohtaisia tuotepalkintoja.

Kysely on avoinna kaikkien kyselyyn osallistuvien kirjastojen omilla www-sivuilla 5.-9.5.2008 tai siihen voi vastata paperilomakkeella viikolla 19 kussakin kirjastossa.

Kysymyksiin vastataan valitsemalla se vaihtoehto, joka mielestänne parhaiten vastaa mielipidettänne asiasta. Vastauslomakkeet käsitellään nimettöminä.

Kiitämme etukäteen vastauksestanne!

TAUSTATIEDOT

1) Asuinkunta

- Raisio
- Askainen
- Lemu
- Masku
- Merimasku
- Mynämäki
- Naantali
- Nousiainen
- Rusko
- Rymättylä
- Taivassalo
- Vahto
- Velkua
- Turku
- Lieto
- Kaarina
- muu, mikä? _____

2) Ikä

- 14-25
- 26-35
- 36-50
- 51-65
- 65 →

3) Elämäntilanne

- opiskelija
- työssä
- työtön
- eläkeläinen
- muu

KIRJASTOISSA ASIOINTI

4) Missä kirjastoissa käytte ja kuinka usein? Merkitkää vain kirjastot, joissa asioitte paikan päällä.

viikoittain tai useammin

kuukausittain

harvemmin

RAISIO pääkirjasto

Petäsmäki

ASKAINEN

Livonsaaren sivukirjasto

LEMU

MASKU

Niemenkulman sivukirjasto

MERIMASKU

MYNÄMÄKI

Mietoisten sivukirjasto

NAANTALI pääkirjasto

Lietsala

Kultaranta

NOUSIAINEN

RUSKO

RYMÄTTYLÄ

TAIVASSALO

VAHTO

VELKUA

Muu,

mikä? _____

5) Arvioikaa käyttämiänne kirjastoja arvosanalla 1-5.

1 = heikko

5 = erinomainen

RAISIO pääkirjasto	1	2	3	4	5
Petäsmäki	1	2	3	4	5
ASKAINEN	1	2	3	4	5
Livonsaaren sivukirjasto	1	2	3	4	5
LEMU	1	2	3	4	5
MASKU	1	2	3	4	5
Niemenkulman sivukirjasto	1	2	3	4	5
MERIMASKU	1	2	3	4	5
MYNÄMÄKI	1	2	3	4	5
Mietoisten sivukirjasto	1	2	3	4	5
NAANTALI pääkirjasto	1	2	3	4	5
Lietsala	1	2	3	4	5
Kultaranta	1	2	3	4	5
NOUSIAINEN	1	2	3	4	5
RUSKO	1	2	3	4	5
RYMÄTTYLÄ	1	2	3	4	5
TAIVASSALO	1	2	3	4	5
VAHTO	1	2	3	4	5
VELKUA	1	2	3	4	5

6) Millä perusteilla valitsette käyttämänne kirjaston?

1= merkityksetön 5= erittäin tärkeä

1 2 3 4 5

Kirjaston kokoelma on kattava

Henkilökunta on ammattitaitoista

Kirjaston tilat ovat viihtyisät

Kirjasto on lähellä asuinaluettani

Kirjasto sijaitsee säännöllisten asiointiyhteyksieni varrella

Kirjaston aukioloajat ovat minulle sopivat

Kirjastossa järjestetään satutunteja, näyttelyitä, luentoja ym.

Muu valintaperuste, mikä? _____

KIRJASTON PALVELUIDEN KÄYTTÖ

7) Mitkä palvelut ovat teille tärkeitä asioidessanne kirjastossa?

1 = ei lainkaan tärkeä 5 = erittäin tärkeä

1 2 3 4 5

Lainaan kirjastoaineistoa

Etsin tietoa

Hyödynnän kirjastonhoitajien asiantuntemusta

Käytän Internetiä

Luen lehtiä

Opiskelen kirjaston tiloissa

Käytän kirjaston tarjoamia tietokantoja

Osallistun kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin

Jokin muu, mikä? _____

8) Mitä kirjaston tarjoamia verkkopalveluita käytätte? Mikäli ette käytä mitään kirjaston verkkopalveluita, jättäkää vastaamatta tähän kysymykseen.

- Aineistonhaku kirjastojen yhteisestä tietokannasta
- Aineiston varaaminen ja uusinta
- Ajankohtaisten tiedotteiden seuraaminen
- Eräpäivätiedotteet
- Personoidut palvelut (kuten omat hyllyt)

KIRJASTOYHTEISTYÖ

Palvelukyselyyn osallistuvat kirjastot sekä Turun ja Liedon kirjastot ovat juuri aloittaneet keskinäisen yhteistyön, jonka tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua entisestään. Jotta voisimme kehittää palveluja, haluamme kartoittaa Teidän mielipiteitänne kirjastoyhteistyöstä ja sen sujuvuudesta.

9) Onko kirjastoyhteistyö (esim. Loki-kirjastot) Teille ennestään tuttua?

- kyllä
- ei

Kirjastojen väliseen yhteistyöhön kuuluvat muun muassa yhtenäistetyt käyttösäännöt, yhteinen kirjastokortti, yhteiset verkkopalvelut sekä aineiston kuljetusmahdollisuus kirjastojen välillä.

10) Arvioikaa, miten tärkeänä pidätte seuraavia kirjastoyhteistyön muotoja.

1= ei lainkaan tärkeä 5= erittäin tärkeä

1 2 3 4 5

Yhtenäiset käyttösäännöt (esim. laina-ajat, maksut)

Kaikissa alueen kirjastoissa toimiva yhteinen kirjastokortti

Yhteinen verkkopalvelu (esim. lainojen uusinta, varauksen teko, eräpäivämuistutuspalvelu)

Kirjastoaineiston kuljetuspalvelu (aineistoa voi tilata omaan lähikirjastoon kuljetusmaksua vastaan)

Yhteinen aineistotietokanta (kaikkien kirjastojen aineisto on koottu samaan tietokantaan)

Jokin muu yhteistyön muoto, mikä? _____

Kirjastoyhteistyön myötä ollaan kehittämässä asiakkaalle maksutonta mobiilipalvelua, jonka avulla asiakkaalla on mahdollisuus saada esim. eräpäivämuistutukset ja varausilmoitukset suoraan matkapuhelimeen tekstiviestinä.

11) Oletteko kiinnostunut hyödyntämään mobiilipalvelua?

- kyllä
- en

12) Ehdotuksia kirjastoyhteistyön kehittämiseksi.

KIITOKSIA OSALLISTUMISESTANNE JA ONNEA ARVONTAAN!